

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



นางสาวศิษณี วิโสจสงคราม

## ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIORS OF LINE PERSONNEL SUPPORT AT THE FACULTY  
OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY



Miss Siksanee Wisojsongkram

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Education Program in Educational Research

Department of Educational Research and Psychology

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2009

Copyright of Chulalongkorn University

**521599**

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร  
สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดย

นางสาวศิกษณีย์ วิไลจงคราม

สาขาวิชา

วิจัยการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ

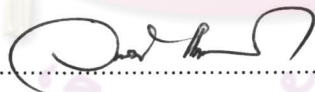
คณะกรรมการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยรับเป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต



.....คณบดีคณะครุศาสตร์

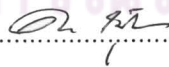
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย กาญจนวาสี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์




.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ แกมเกต)



.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)



.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย

(ดร.อรุณศรี อนันตรศิริชัย)

ศึกษานิยม วิไลจงคราม: การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (THE DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS OF LINE PERSONNEL SUPPORT AT THE FACULTY OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รศ. ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ, 205 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 370 คน โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 5 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน ตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้จำนวน 26 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันด้วยโปรแกรม SPSS และการวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก

2. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ( $\chi^2=186.83$ ,  $df =174$ ,  $p = .24$  GFI = .96 ,AGFI = .92, RMR = .017) ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร้อยละ 52

3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ และคุณลักษณะของงาน ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ภาควิชา.....วิจัยและจิตวิทยาการศึกษา.....

สาขาวิชา.....วิจัยการศึกษา.....

ปีการศึกษา.....2552.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....



##5183813027: MAJOR EDUCATIONAL RESEARCH

KEYWORDS: CAUSAL MODEL/ ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS

SIKANE WISOJSONGKRAM: THE DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS OF LINE PERSONNEL SUPPORT AT THE FACULTY OF MEDICINE, CHULALONGKORN UNIVERSITY. THESIS ADVISOR: ASSOC.PROF. DUANGKAMOL TRAIWICHITKHUN, Ph.D., 205 pp.

The purposes of this research were 1) to study levels of the organizational citizenship behaviors of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University 2) to develop a causal model of the organizational citizenship behaviors of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University 3) to examine the causal model of the organizational citizenship behaviors of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University and 4) to study the direct effect and the organizational citizenship behaviors of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University. The participants of this research were 370 personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University The research sample consisted of 370 personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University. The research variables consisted of 6 latent variables and 26 observed variables. Data were collected by a questionnaire.

The research findings were as follows:

1. The organizational citizenship behaviors of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University was levels of were high.
2. The organizational citizenship behaviors causal model of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University was fitted with empirical data ( $\chi^2 = 186.83$ ,  $df = 174$ ,  $p = .24$ ,  $GFI = .96$ ,  $AGFI = .92$ ,  $RMR = .017$ ) and variable in the model accounted for 52% of variance in the organizational citizenship behaviors causal model.
3. The organizational citizenship behaviors causal model of line personnel support at the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University which had the direct effects were organization commitment factor and job task factor. The variable which had an indirect effect were need for quality of work life factor and organization commitment factor.

Department : ..... Educational Research and Psychology ..  
 Field of Study: ..... Educational Research ..  
 Academic Year: 2009 .....

Student's Signature: ..... *Annat's* .....  
 Advisor's Signature: ..... *Duangkamol T.* .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความเมตตากรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าทั้งในเวลาราชการและนอกราชการ ในการให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ ในทุกขั้นตอนของการศึกษาวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ห่วงใย และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาที่อาจารย์มอบให้ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. วรรรณี แกมเกตุ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และ ดร.อรุณศรี อนันตรศิริชัย กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้ข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าแก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาที่ได้เข้ารับการศึกษาน ณ สถาบันแห่งนี้

ขอกราบขอบพระคุณทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะในการวิจัยอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาจัดสรรทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์สำหรับนิสิต ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา 2552

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัย ขอขอบคุณ คุณเดชนี มโนภักดี คุณญาณิศา มโนภักดี คุณอุทุมพร ชาติเผือก และเพื่อนๆ รุ่นพี่ๆ รุ่นน้องๆ ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยา การศึกษาทุกคนที่เป็นกัลยาณมิตรคอยช่วยเหลือให้กำลังใจตลอดระยะเวลาการศึกษาเป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายทั้งปวงที่ช่วยให้การทำงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงมาได้ด้วยดี

กราบน้อมระลึกถึงพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้สติปัญญา ความรัก ความห่วงใยกับผู้วิจัย มาโดยตลอด และเป็นแรงบันดาลใจให้ทำในสิ่งที่หวังได้สำเร็จ ห่วงใย เป็นกำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นในการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา และทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องของสนับสนุนให้งานวิจัยนี้ สำเร็จลงด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ .....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามวิจัย .....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ตอนที่ 1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	
ต่อองค์การ .....	11
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	27
ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	45
ตอนที่ 4 หลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล.....	61
ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัยและโมเดลสมมติฐานการวิจัย .....	65
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ .....	73

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	99
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ ในโมเดลการวิจัย .....	103
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	110
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	116
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	122
สรุปผลการวิจัย .....	123
อภิปรายผลการวิจัย.....	124
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ .....	128
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป .....	129
รายการอ้างอิง.....	130
ภาคผนวก.....	140
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	143
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุมัติผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	144
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	148
ภาคผนวก ง ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ ค่าดัชนี IOC .....	166
ภาคผนวก จ ตัวอย่างผลการวิเคราะห์โมเดลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยด้วยโปรแกรม LISREL.....	172
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	205



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	สรุปผลการสังเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ .....53
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 จำแนกตามหน่วยงาน.....69
3.2	ข้อคำถามที่ทำการปรับปรุงและเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ.....75
3.3	โครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม .....77
3.4	ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรสังเกตได้.....80
3.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....83
3.6	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....83
3.7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ .....85
3.8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ ความผูกพันต่อองค์การ .....86
3.9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน .....87
3.10	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน .....88
3.11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....89
3.12	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ ปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง .....90
3.13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....91

ตารางที่	หน้า
3.14 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....	92
3.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงาน .....	94
3.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบ ปัจจัยคุณลักษณะของงาน .....	95
3.17 จำนวนกลุ่มตัวอย่างและอัตราการตอบกลับของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 จำแนกตามหน่วยงาน .....	97
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่างๆ (n=370) .....	103
4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (n=370).....	106
4.3 เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย .....	111
4.4 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์ อิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .....	118

## สารบัญภาพ

แผนภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (อุทัย บุญประเสริฐ, 2542) .....	26
2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler (อุทัย บุญประเสริฐ, 2542) .....	27
2.3 แสดงแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) (Hackman and Oldham, 1980) .....	44
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	56
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	59
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ .....	60
2.7 โมเดลใหญ่ในโปรแกรมลิสเรล คัดแปลงจาก Byrne (1998 อ้างถึงในนางลักษณ วัชรชัย, 2542) .....	62
2.8 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร สายสนับสนุน .....	67
3.1 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ .....	84
3.2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ .....	87
3.3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน .....	88
3.4 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง .....	90
3.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....	93
3.6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน .....	95
4.1 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ .....	117

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทิศทางการพัฒนาประเทศในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) กำหนดบนพื้นฐานการเสริมสร้างทุนของประเทศทั้งทุนทางสังคม ทุนเศรษฐกิจ และทุนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” และอัญเชิญ “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน” ดังนั้นยุทธศาสตร์การพัฒนาคคนและสังคมไทยจึงให้ความสำคัญลำดับสูงกับการพัฒนาคุณภาพคน เนื่องจาก “คน” เป็นทั้งเป้าหมายสุดท้ายที่จะได้รับผลประโยชน์และผลกระทบ จากการพัฒนาขณะเดียวกันเป็นผู้ขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าประสงค์ที่ต้องการ (คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549) จากแผนยุทธศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2555) คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันการศึกษาแพทย์ที่มีวิสัยทัศน์เป็นโรงเรียนแพทย์ชั้นนำในระดับโลก (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551) และจากเอกสารรายงานประจำปี 2550 ของคณะแพทยศาสตร์ได้ข้อมูลว่าการบริหารงานของ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรอบปีที่ผ่านมาดำเนินการโดยอาศัยพันธกิจและแผนปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพถ้วนทั่วองค์กร โดยคำนึงถึงเป้าประสงค์หลักในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพครบพร้อมและการที่จะทำให้บุคลากรทุกภาคส่วนในองค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขภายใต้ปัจจัยและภาวะแวดล้อมของสังคมที่ปรับเปลี่ยนไปเป็นระยะๆ ซึ่งทำให้คณะผู้บริหารต้องดำเนินการในทุกๆ ด้านอย่างรอบคอบและมีประสิทธิภาพ โดยได้รับการประเมินคุณภาพจากองค์กรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในระดับดีมาก (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550)

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพนั้นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ด้วยความเต็มใจ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ หรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้ อย่างเป็นทางการล้วนเป็นพฤติกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น เรียกว่า “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร” (Organizational Citizenship Behavior: OCB) (Robbins, 2000) โดย Mooman (1991) กล่าวว่า



พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับองค์การที่จะมุ่งเน้นประสิทธิภาพเนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ Organ (1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีว่าการปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ และมีการตื่นตัวเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้เป็นสิ่งที่องค์การไม่ได้บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจยินดีที่จะปฏิบัติด้วยตัวเอง ไม่ได้มีแรงจูงใจจากการให้รางวัลแต่อย่างไร พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ Organ (1991) ยังได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 5 องค์ประกอบคือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

การที่บุคลากรแสดงพฤติกรรมการณ์ทำงานที่ดีและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การนั้นผู้ที่มีอำนาจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้คือผู้นำ โดยการใช้กระบวนการภาวะผู้นำซึ่งเป็นกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์หนึ่งๆ (Blanchard & Hersey, 1992 อ้างถึงใน เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติ ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานรวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (ประทานพร ทองเขียว, 2546) จากแนวคิดของ Bass (1985) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า เป็นจุดศูนย์กลางรวมของกระบวนการกลุ่มเป็นบุคลิกลักษณะ และผลอันเกิดจากบุคลิกลักษณะของผู้นำทำให้ผู้ตามยอมปฏิบัติตาม โดยใช้การจูงใจมากกว่าการบังคับ เป็นเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับอำนาจ ผู้นำจะเป็นผู้ใช้อำนาจในการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกเป็นเครื่องมือที่ใช้ให้บรรลุจุดมุ่งหมาย เป็นผลลัพธ์ของการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นการแสดงบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน และเป็นการริเริ่มโครงสร้าง นอกจากผู้นำแล้วตัวบุคลากรเองก็มีความต้องการที่จะใช้ชีวิตในการทำงานทั้งในด้านของรายได้ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ความก้าวหน้าความปลอดภัยในการทำงาน การยอมรับในสังคมการทำงาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นอีกหนึ่งเป้าหมายของชีวิตคนทำงาน เมื่อความต้องการขององค์การและความต้องการของพนักงานต่างมีความสอดคล้องกัน พนักงานที่ได้รับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีมีความสุขในการทำงาน ก็จะมีผลทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ รับรู้และรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การส่งผลให้พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีตามมา (ปีนัปัทมา ครุฑพันธ์, 2550) และหากองค์การมีการตอบสนองความต้องการของบุคคลในองค์การอย่างเพียงพอแล้ว บุคลากรจะมี

ความพึงพอใจในงานมากขึ้นและทำให้งานที่กระทำเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพื้นฐานความต้องการของมนุษย์เกิดขึ้นตามความต้องการตามลำดับดังนี้ คือความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Maslow, 1970) ซึ่งจะเห็นได้ว่าความผูกพันเป็นการเชื่อมระหว่างความต้องการของบุคคล ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ การที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การนั้นสามารถส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้องค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจจะเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ซึ่งเขายินดีทำเพื่อองค์การโดยมิได้หวังผลตอบแทน (Smith, Organ & Near, 1983) ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพราะหมายถึงชีวิตการทำงานที่มีความสุขมีความพึงพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่อยู่ คุณภาพชีวิตในการทำงานเริ่มจากพื้นฐานในการตอบสนองของความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล และจะพัฒนาไปสู่ระดับความสัมพันธ์ในสังคม จากงานวิจัยของ ประไพพร สิงหเดช (2538) และอิสราภรณ์ รัตนคช (2551) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่ ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) พบว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้งานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) วรวรรณ บุญล้อม (2551) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) และกษมา ทองขลิบ (2550) ยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และจากงานวิจัยของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) พบว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากการศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Podsakoff et al, (2000) Organ & Ryan (1995) Van, Dyne, Graham & Dienesch (1994) Smith, Organ & Near (1983) วรวรรณ บุญล้อม (2551) กรรณิการ์ วัฒนาวีโส (2551) กษมา ทองขลิบ (2550) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) กัญญา พีรพัฒนานนท์ (2546) ประทานพร ทองเขียว (2546) วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) สุพรรณนา ประทุมวัน (2544) และประไพพร สิงหเดช (2539)) จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ตัวแปร

จำนวน 6 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมาสร้างเป็นโมเดลเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การทางการศึกษาให้เกิดประโยชน์และแนวทางส่งเสริมให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลที่ดีทั้งต่อตัวของสมาชิกเองและต่อองค์การ ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### คำถามวิจัย

1. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 521 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ

2.1 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ตัวแปรภายในแฝงมี 3 ตัวแปร คือ

2.1.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

2.1.2 ความผูกพันต่อองค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

2.1.3 ความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก

2.2 ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรภายนอกแฝงมี 3 ตัวแปร คือ

2.2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2.2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

2.2.3 คุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญองงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ



## คำจำกัดความในการวิจัย

**องค์การ** หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถานที่ที่บุคลากรสายสนับสนุนปฏิบัติงาน

**บุคลากรสายสนับสนุน** หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์การที่ไม่ได้มีภาระงานสอนประกอบด้วยข้าราชการสาย ข,ค ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำโครงการ

**พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ** หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนคอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์การ เคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

**การให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง พฤติกรรมในการร่วมแรงร่วมใจเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานและงานเสร็จตามกำหนด ตลอดจนช่วยแนะนำผู้มาปฏิบัติงานใหม่ ในการใช้เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ

**การคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน การให้ความเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

**ความอดทนอดกลั้น** หมายถึง พฤติกรรมความทนทานต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

**การให้ความร่วมมือ** หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์ เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ และยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ

**ความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์การ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์การ

**ความผูกพันต่อองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ เชื่อมมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจและ

ปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

**ความผูกพันด้านจิตใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์การในแง่การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความใส่ใจเรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และก้าวได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

**ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ** หมายถึง ความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคลากรให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์การจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง

**ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน** หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์การเพื่อตอบแทนสิ่งที่คุณค่าที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งบุคลากรรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์การต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคลากรต่อองค์การ

**ความพึงพอใจในงาน** หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคลากรที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก

**ความพึงพอใจในงานภายใน** หมายถึง ความรู้สึกชอบที่มีต่องานที่ปฏิบัติโดยใช้ศักยภาพในการทำงานให้สำเร็จ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญ และมีคุณค่า ทำลายในการทำงาน

**ความพึงพอใจในงานภายนอก** หมายถึง ความรู้สึกชอบที่มีต่อสภาพแวดล้อมในองค์การที่เกี่ยวกับงานการบริหารงานนโยบายขององค์การ ความสามารถในการบริหารผู้บริหาร ปริมาณงานรายได้ และโอกาสความก้าวหน้าในงานอาชีพ

**ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่สามารถจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

**การสร้างแรงบันดาลใจ** หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้นำด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดี มีศีลธรรมและจริยธรรม ทำให้เกิดความศรัทธา ความไว้วางใจ การยอมรับนับถือจากผู้ตาม และเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถกระตุ้นบุคคลรอบข้างให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

**การกระตุ้นทางปัญญา** หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกส่งเสริมการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สามารถสร้างความรู้สึกรู้สึกท้าทายให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม มองปัญหาเป็นโอกาส ส่งเสริมให้ผู้ตาม

แสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่อย่างอิสระในขอบเขตงานที่ตนมีความรู้ความชำนาญ

**การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล** หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถและความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และบุคลากรเรียนรู้ได้ดีที่สุดในวิถีทางและช่วงเวลาที่แตกต่างกันและหลายหลากเพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีระดับความสามารถที่สูงขึ้นและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

**ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม** หมายถึง การที่บุคลากรได้รับรายได้และผลตอบแทนอื่นๆ ที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามอัตภาพและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน

**สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ** หมายถึง การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมเหมาะสมทั้งด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่เสี่ยงอันตรายต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจ

**การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร** หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

**โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายให้รับผิดชอบมากขึ้น การสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานและไม่ถูกโยกย้ายหรือหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในการทำงานหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรม

**การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น** หมายถึง ความรู้สึกว่าจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผู้ร่วมงาน การเข้ากันได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันตามระบบคุณธรรม

**สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน** หมายถึง การทำงานตามนโยบายที่วางไว้มีความเป็นธรรม มีการยอมรับเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของบุคคล มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ผู้บริหารยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างยุติธรรม

**ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว** หมายถึง ความรู้สึกว่าจะมีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาดำเนินงานกับช่วงเวลาที่ได้อ่อนคลายจากการทำงาน โดยมีเวลาเป็นส่วนตัวกับครอบครัว สังคมและตนเอง โดยที่ไม่มีความวิตกกังวลเรื่องงาน

**การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม** หมายถึง ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เห็นความสำคัญของงานและอาชีพ

**คุณลักษณะของงาน** หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานที่มีความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด เป็นงานที่มีความสำคัญและมีคุณค่าของงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจและการได้รับทราบถึงผลงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

**ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้ทำกิจกรรมที่แตกต่างกันและจำเป็นต้องใช้ทักษะความชำนาญและความสามารถหลายอย่างในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกท้าทายและสนุกในการทำงาน

**การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้ายและได้เห็นผลงานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งทำรู้สึกภาคภูมิใจในผลงาน

**ความสำคัญของงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลอื่น อาจจะเป็นบุคคลในองค์กรหรือนอกองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ความมีอิสระของงาน** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการคิดและตัดสินใจ ในการวางแผนการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเต็มที่



**ข้อมูลย้อนกลับ** หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสำเร็จของงานหรือประสิทธิภาพของงานที่ตนได้ปฏิบัติ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อไปนี้

1. ประโยชน์ทางวิชาการ ได้ข้อค้นพบจากการวิจัย แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งทำให้ได้ข้อเท็จจริงว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. ประโยชน์ในการนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลสารสนเทศในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ เป็น 5 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นการนำเสนอแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ **ตอนที่ 2** เป็นการนำเสนอปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ **ตอนที่ 3** เป็นการเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นงานวิจัย ในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ **ตอนที่ 4** เป็นการเสนอสาระเกี่ยวกับหลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล และ **ตอนที่ 5** ทำเป็นการนำเสนอกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ซึ่งทั้ง 5 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

#### ตอนที่ 1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

##### 1.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

###### 1.1.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้ดังนี้

วรวรรณ บุญล้อม (2551) กล่าวว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ และยังเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ

สุกาญจน์ ชัยณรงค์ (2545) กล่าวว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ โดยองค์การไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และพฤติกรรมนี้ไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบการให้ควมดี ความชอบหรือลงโทษจากองค์การ

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่องค์การไม่ได้กำหนดเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ และส่งเสริม

การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมพิเศษนอกเหนือบทบาทเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบรางวัลหรือลงโทษขององค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

Podsakoff et al. (2000) กล่าวว่า ปี 1983 Dennis Organ และคณะเป็นนักวิชาการกลุ่มแรก ที่ได้ระบุชื่อให้พฤติกรรมบทบาทพิเศษนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) โดยอาศัยแนวคิดของ Chester Barnard ในเรื่องความตั้งใจในการให้ความร่วมมือ และแนวคิดของ Daniel Katz ในเรื่องพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่กับพฤติกรรมที่บุคคลสร้างขึ้นและปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ

Organ (1988 cited in Podsakoff et al., 2000) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลและการแสดงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานหรือสัญญาจ้างระหว่างบุคคลกับองค์การ จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายในระบบขององค์การ

Smith, Organ & Near (1983 cited in Konovsky & Pugh, 1994) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติโดยอิสระ ไม่เกี่ยวข้องกับระบบการพิจารณารางวัลโดยปกติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ

Organ, Podsakoff & MacKenzie (2005) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคคลที่อยู่นอกเหนือจากองค์การกำหนดซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ

Robbins (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์การกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์การมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทจะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้

Katz (1964 อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเหนือบทบาทว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ และประสิทธิภาพขององค์การโดยมองว่าคนมักจะมีบุรณาการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและทรัพย์สินขององค์การ ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ

Katz & Kahn (1987 อ้างถึงใน สมญา ชีระวณิชตระกูล, 2549) กล่าวว่าพฤติกรรมเป็นการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิกในการให้ความช่วยเหลือและมีไมตรีจิตต่อเพื่อนร่วมงาน ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐ ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์การ

Newstrom & Davis (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น

McShane & Von Glinow (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่นปราศจากความเห็นแก่ตัว อดทนต่อการรบกวนให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

Deshpande (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น การตรงต่อเวลาการช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์ และการฝึกฝนอยู่เสมอและไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทเพื่อการทำงานของตนเองอยู่เสมอ

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์การ เคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ และยังเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ



### 1.1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีผู้ศึกษาไว้หลายคน ดังนี้

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

1. พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมกรการที่แนะนำและมุ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจในสถานการณ์ เช่น การนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ การช่วยเหลือคนที่มีภาระงานหนัก

2. พฤติกรรมกรการยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) เป็นพฤติกรรมกรการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ การกระทำสิ่งใดอย่างถูกต้อง

Organ & Konovsky (1989) ได้จำแนกพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง เป็นพฤติกรรมกรการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมกรการยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) เป็นพฤติกรรมกรการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา เป็นต้น

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

1. พฤติกรรมกรการที่เป็นประโยชน์ทางตรงต่อบุคคลและเป็นประโยชน์ทางอ้อมต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior Direct toward Individuals: OCB-I)

2. เป็นพฤติกรรมกรการที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม (Organizational Citizenship Behavior Direct toward Organization: OCB-O) เช่นการแจ้งล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ งานวิจัยพบว่า OCB-O เป็นมิติที่เหมือนการปฏิบัติงานตามระเบียบทั่วๆ ไป

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

1. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty) เป็นความจงรักภักดีต่อผู้นำและองค์การ ทั้งที่เป็นระดับบุคคล กลุ่มบุคคล รวมถึงพฤติกรรมกรการปกป้ององค์การจากสิ่งคุกคาม การส่งเสริมชื่อเสียงที่ดีต่อองค์การและการร่วมมือในการให้บริการ

2. การปฏิบัติตามองค์การ (organizational obedience) เป็นการบรรยายงานและนโยบายที่บุคคลยอมรับอย่างมีเหตุผลและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่

3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (organizational participation) ความสนใจในงานด้วยความดี ความรับผิดชอบ รวมทั้งการเข้าร่วมประชุม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ

Podsakoff et al. (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (help behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นด้วยความสมัครใจ

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ยอมทนอดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่มารบกวนซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน โดยไม่มีการบ่น มีทัศนคติทางบวก เป็นคนที่มีความตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่มและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3. การจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อผู้นำ หรือหัวหน้าองค์การของบุคคล กลุ่ม และหน่วยงาน ซึ่งเป็นการส่งเสริมองค์การและป้องกันสิ่งที่มาคุกคามองค์การ การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดี

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (organizational compliance) เป็นพฤติกรรมยอมรับอย่างมีเหตุผลมีผลของบุคคลต่อนโยบาย โครงสร้างการบริหารองค์การ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการต้องทำงานหนัก ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าที่นอกเหนือจากข้อกำหนดต่ำสุดหรือระดับที่คาดหวังทั่วไปซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจ

6. การทำความดีให้สังคมในองค์การ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมแสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การที่แสดงโดยความตั้งใจเข้ามาเป็นส่วนร่วมของบุคคล การปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันในองค์การ

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

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

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

2. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกในการเคารพสิทธิของผู้อื่น คำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงานได้ ดังนั้นต้องให้ความสนใจเอาใจใส่ต่อความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่น รวมทั้งการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมความอดทนต่อปัญหา ความยากลำบาก ความเครียดและความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งๆ ที่สามารถเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยการปฏิบัติงาน บุคลากรจึงอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจ สอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ยอมทน อดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่มารบกวนซึ่งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในการทำงาน โดยไม่มีการบ่น มีทัศนคติทางบวก เป็นคนที่มีความตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่มและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การอย่างสร้างสรรค์เข้าร่วมประชุมเสนอข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงองค์การ ยึดแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์การ สอดคล้องกับ Podsakoff et al. (2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมแสดงถึง ความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การ ที่แสดงโดยความตั้งใจเข้ามาเป็นส่วนร่วมของบุคคล การปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันในองค์การ และ Graham (1991 cited in Podsakoff et al., 2000) กล่าวว่า เป็นความสนใจในงานด้วยความดีความรับผิดชอบ รวมทั้ง

การเข้าร่วมประชุม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการเสนอความคิดใหม่ๆ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรยอมรับกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีความตรงต่อเวลา ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ดูแลทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานไปทำกิจกรรมส่วนตัว ส่วน Podsakoff et al. (2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการต้องทำงานหนัก ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าทีนอกเหนือจากข้อกำหนดต่ำสุดหรือระดับที่คาดหวังทั่วไปซึ่งกระทำด้วยความสมัคร

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Organ (1988, 1990a, 1990b cited in Podsakoff et al., 2000; 1991) คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ มีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ สามารถอธิบายพฤติกรรมแต่ละด้านได้อย่างชัดเจนซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1991) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

### 1.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

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

Van, Graham & Dienesch (1994) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

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

1.1 การมีทัศนคติในงานเชิงบวก (positive job attitudes) บุคคลมีทัศนคติเกี่ยวกับงานเชิงบวก เช่น มีความพึงพอใจในงาน จะส่งผลทำให้เต็มใจที่จะร่วมมือและให้ความช่วยเหลือระบบขององค์กร ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

1.2 การมีทัศนคติด้านลบต่อองค์กร (cynicism) บุคคลที่ขาดความไว้วางใจขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรน้อยลง

#### 2. ปัจจัยการรับรู้ในสถานการณ์ (perceived situation factor) ได้แก่

2.1 การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (workplace values) การที่บุคคล



มีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าของข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ให้ความร่วมมือในการสร้างคุณภาพ ระบุว่าที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญ ที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

2.2 คุณลักษณะของงาน (job characteristics) การกำหนดขอบเขต โครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) และความมีอิสระของงาน (autonomy) บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงาน มีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้นการมีอิสระในงาน และลดการควบคุม ที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

### 3. ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (positional factors) ได้แก่

3.1 ระยะเวลาในการทำงานในองค์การ (organizational tenure) การที่ พนักงานปฏิบัติงานในองค์การนั้นๆ มาเป็นระยะเวลานานและมีความสัมพันธ์กับองค์การอย่าง เหนียวแน่น พนักงาน จะเพิ่มความไว้วางใจในองค์การ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวกกับองค์การและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

3.2 ระดับตำแหน่ง (hierarchical job level) พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ มีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับตำแหน่งทางเศรษฐกิจ และสังคม เพราะตำแหน่งหน้าที่การงานสูง จะทำให้เกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นในงาน ดังนั้น พนักงานที่ตำแหน่งสูงจะมีความยึดมั่นต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งที่ต่ำ และพบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Organ & Ryan (1995 สุภาภรณ์ ชัยณรงค์, 2545) ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษา เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (perceived of fairness) ซึ่งมีการแยกศึกษา ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (distributive justice) ด้านกระบวนการ (procedural justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (interactional justice) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในทุกด้าน
3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (organization commitment)
4. การสนับสนุนจากผู้นำ (leader supportiveness)
5. ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของห้าปัจจัย บุคลิกภาพ (big five personality factor)

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (tenure)

7. เพศ (gender) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย

8. กระบวนการ (process) กระบวนการหรือวิธีการ ในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าการประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (self-rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (other-rating) ซึ่งอาจเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน พบว่ามีความแตกต่างกันน้อยมา

Podsakoff et al. (2000) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วยปัจจัย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล (individual characteristics) จำแนกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากผู้นำ

1.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (extroversion) จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (neuroticism) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ไม่คงที่ไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวล และรู้สึกผิด บุคคลประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดแต่ปัญหาของตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. ลักษณะงาน (task characteristics) ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (task feedback) งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร (task reutilization) ความพึงพอใจในตัวเอง (intrinsically satisfying tasks) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3. ลักษณะองค์การ (organizational characteristics) ได้แก่ ลักษณะองค์การที่เป็นทางการ (organizational formalization) องค์การที่มีความยืดหยุ่น (organizational inflexibility) พบว่าการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ หรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

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

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สรุปได้ดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์การ 2) ความพึงพอใจงาน 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ 4) คุณลักษณะของงาน

#### 1.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ทฤษฎีการจูงใจมีมากมายหลายทฤษฎีด้วยกัน โดยแตกต่างกันอย่างมาก เป็นไปในทางเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา และกลุ่มทฤษฎีกระบวนการ ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ ซึ่งอธิบายความต้องการของบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมหรือกลไกของความ ต้องการของบุคคล ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ แบ่งเป็น 4 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory) 2) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer 3) ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland และ 4) ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg Two's Factor Theory) กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ คือ ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Expectancy Theory)

##### กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา

1. ทฤษฎีความต้องการตามขั้นตอนของ Maslow (Hierarchy of Needs Theory)

Abraham Maslow (1970) ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีลำดับความต้องการ โดยมีแนวคิดที่ว่า คนเราจะได้รับการจูงใจให้ทำงานตามความต้องการที่จะสนองต่อความพึงพอใจตามลำดับของความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง และขั้นสุดท้ายความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ด้านปัจจัยเพื่อการดำรงชีวิต เช่น ปัจจัยสี่ เมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการบำบัดอย่างพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะเกิดความ ต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยในอนาคต ถ้าความต้องการพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางสังคมสร้าง ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ให้บุคคลอื่นๆ ยอมรับว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลจะรู้สึกถึงความ ต้องการที่จะมีเกียรติยศชื่อเสียง และการยอมรับจากบุคคลอื่นๆ

ทำให้บุคคลเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจ บารมี ภายหลังจากเมื่อมีอำนาจเหล่านี้มากคนเราจะรู้สึกมีความต้องการเป็นตัวของตัวเอง อยากทำอะไรตามใจปรารถนา โดยไม่สนใจความคิดของผู้อื่น (Hersey and Blanchard, 1977)

ปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีสมมติฐานความต้องการของมนุษย์โดยมาสโลว์ได้จัดเรียงลำดับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์จากระดับมากที่สุดไปยังระดับที่สูงที่สุดดังนี้ (Maslow, 1994)

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

2. ความต้องการปลอดภัย และความมั่นคง (security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อความสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการทางสังคม ซึ่งโดยธรรมชาติมนุษย์มีความต้องการได้รับความต้องการได้รับความรัก ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของคณะ ต้องการได้รับการยอมรับ และต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น

4. ความต้องการ การยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง ความต้องการ การมีชื่อเสียง และความต้องการความเคารพนับถือจากสังคม

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

ตามทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องการออกเป็น 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับต่ำ (lower order needs) เป็นความต้องการในขั้นที่ 1, 2 และ 3 คือ ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) ความต้องการความปลอดภัย และความมั่นคง (security or safety needs) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (affiliation or acceptance needs) ส่วนความต้องการในระดับสูง (higher order needs) ประกอบด้วยความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 คือ ความต้องการ การยกย่อง (esteem needs) และความต้องการความสำเร็จในชีวิต (self-actualization needs)



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

เอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่กล่าวว่า ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล บุคคลจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence Needs [E]) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม เช่น ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการรายได้ สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs [R]) คือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในขณะที่ทำงาน ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม รวมกับความต้องการความปลอดภัย และความต้องการ การยกย่องของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Need [G]) เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ความต้องการ การยกย่องรวมกับความต้องการประสบความสำเร็จของมาสโลว์ ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการ การเติบโตและการพัฒนาทางจิตใจอย่างต่อเนื่อง

ความแตกต่างระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ คือ ทฤษฎีลำดับความต้องการจะอยู่บนพื้นฐานหลักของความพอใจความก้าวหน้า (satisfaction progression principle) บุคคลจะมีความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการระดับต่ำกว่าได้ถูกตอบสนองแล้ว อีกด้านหนึ่งทฤษฎี ERG ไม่เพียงแต่อยู่บนพื้นฐานของความพอใจความก้าวหน้า แต่จะอยู่บนพื้นฐานหลักของความคับข้องใจ การถดถอย อธิบายถึงสถานการณ์ที่ความต้องการระดับสูงยังไม่ได้ถูกตอบสนองหรือคับข้องใจ และความต้องการนั้นจะมุ่งไปที่ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับความต้องการทางด้านสังคม และความต้องการความคิดสร้างสรรค์ แอลเดอร์เฟอร์ศึกษาพบว่า ความต้องการจะมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคล บุคคลมุ่งความต้องการมากกว่าหนึ่งอย่าง ในขณะที่เดียวกันความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าไม่จำเป็นต้องถูกตอบสนองอย่างดีก่อนที่บุคคลจะมุ่งความต้องการอย่างอื่น

### 3. ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland (McClelland's acquired need theory) ซึ่ง McClelland ทำการศึกษาด้านจิตวิทยาโดยใช้แบบสอบถามการรับรู้ของบุคคล

(Thematic Apperception Test: TAT) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยการนำเสนอภาพต่างๆ ให้แต่ละบุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เห็นจากการทดสอบ McClelland ระบุแนวคิดด้านความต้องการเป็น 3 ด้าน

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

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

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

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

Herzberg (1959) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจ คือทฤษฎีสองปัจจัย เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสภาพแวดล้อมของงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (job satisfaction) และลักษณะของงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กมีการเชื่อมโยงทฤษฎีกับปัจจัย 2 ประการคือ ประการแรกเป็นการเชื่อมโยงความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) กับปัจจัยจูงใจ (motivating factors) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานเช่น งานที่มีความท้าทาย ความรับผิดชอบ และความรู้สึกทางความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (job content) ประการที่สองเป็นการเชื่อมโยงความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) กับปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) พบว่าปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจในงาน เช่น ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และนโยบายการบริหาร

จากองค์ประกอบทั้ง 2 ปัจจัยของ Herzberg นี้เป็นสิ่งที่คนต้องการเพราะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญทำให้เกิดความสุขในการทำงานเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลที่ตามคือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คน

เกิดความเป็นทุกข์ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ช่วยทำให้เปลี่ยนทัศนคติจากไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

Frederick Herzberg ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญที่เป็นปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงาน คือปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และปัจจัยภายนอกป้องกันความไม่พึงพอใจจากการทำงาน คือปัจจัยค้ำจุน (ไฮลิเมเน่า อจละนันท์ และคณะ, 2545 อ้างถึงใน ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, 2550) ดังนี้

**ปัจจัยจูงใจ (motivator factors)** เป็นตัวที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยนำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและแรงจูงใจที่แท้จริง 5 ประการ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (work achievement) คือความสำเร็จที่ได้นับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จ สิ่งที่เป็นจำเป็น คืองานนั้นควรเป็นงานที่ทำทลายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย 2 สิ่ง คือ ระดับจูงใจในความสำเร็จ และความสามารถในการที่จะทำงานนั้น

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

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (work itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับการทำงานที่พึงพอใจด้วย ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติจะต้องทำทลายความรู้ความสามารถ ไม่ซ้ำซากจำเจ และสร้างความรู้สึกก้าวหน้าในอาชีพการงาน

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขารู้สึกผูกพัน บุคคลต้องมีโอกาสที่จะรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้ว การถูกควบคุมจากภายนอกจะลดลง

5. ความก้าวหน้า (advancement) แต่ละบุคคลได้รับความก้าวหน้าโดยพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มพูนความรู้

**ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors)** เป็นปัจจัยภายนอกป้องกันความไม่พึงพอใจจากการทำงาน บางครั้งอาจใช้คำว่าปัจจัยธำรงรักษา เป็นตัวป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน แต่ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงาน มี 8 ประการคือ ดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร (company policy and administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่าง ๆ ของการปฏิบัติงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายทั้งหมดของหน่วยงาน ตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น
2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) หมายถึงความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานได้ไม่ว่าจะเป็นลักษณะอยู่ในขอบเขตหรือเป็นการปฏิบัติงานอิสระ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relation) หมายถึง การปะทะสังสรรค์ของบุคคลอื่นๆ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี
4. สภาพการปฏิบัติงาน (working conditions) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานรวมทั้งผู้บริหารผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. เงินเดือนและสวัสดิการ (salary and benefits) หมายถึง เงินเดือนหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ทำงาน ผลตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นรูปของค่าจ้าง หรือสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับการปฏิบัติงาน
6. ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้เข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งและหน่วยงานแห่งนั้นด้วยความมั่นคงปลอดภัย
7. สถานภาพในการทำงาน (work status) สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่นว่าบุคคลนั้น ๆ อยู่ในตำแหน่งใดในหน่วยงาน
8. ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่องานของเขา

### กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ

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

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

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

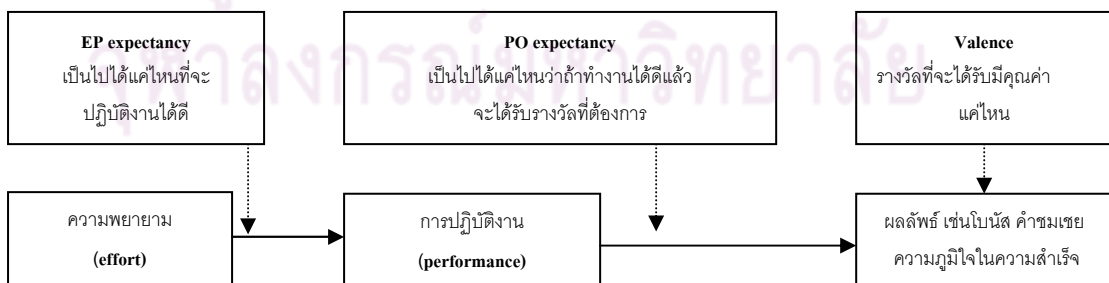


2. ความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ (PO: performance-outcome expectancy) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ว่าเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จแล้วจะได้รับรางวัลตอบแทนอะไร รางวัลตอบแทนมีสองลักษณะ คือรางวัลตอบแทนภายนอก (extrinsic reward) เป็นรางวัลที่คนอื่นเอาให้ เช่น โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และรางวัลตอบแทนภายใน (intrinsic reward) เป็นรางวัลที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง เช่น ความภูมิใจในความสำเร็จ เป็นต้น บางกรณีอาจพิจารณาถึงผลลัพธ์ทางลบด้วย เช่น การสูญเสียเวลาว่าง การสูญเสียเวลาให้กับครอบครัวที่ต้องทุ่มเทให้กับงานมากขึ้น เป็นต้น

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล (V: valence) ว่ามีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน หากมีมากความคาดหวังก็จะสูง แต่ความคาดหวังนี้อาจถูกลบล้างด้วยคุณค่าของสิ่งที่จะได้รับในทางลบได้ เช่น การสูญเสียเวลาดังกล่าวข้างต้น เป็นต้น

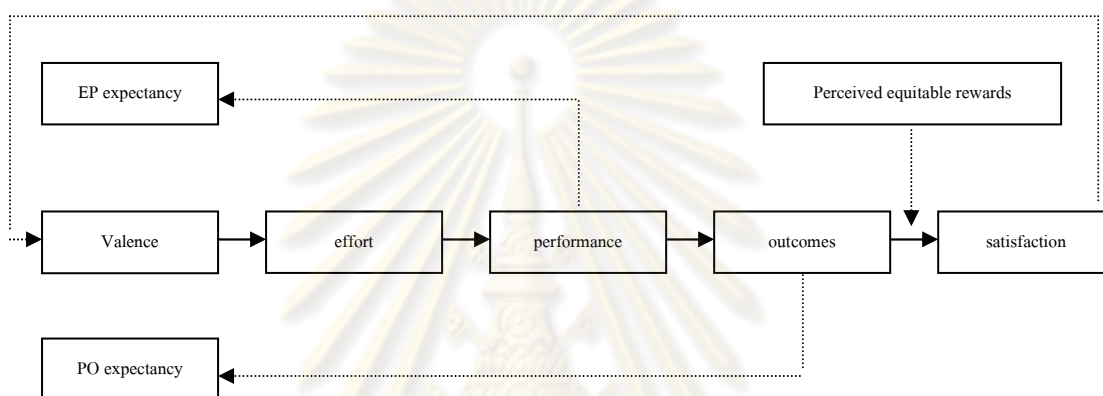
การที่จะพิจารณาว่า คนงานจะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานหรือไม่ จะพิจารณาในองค์ประกอบทั้งสาม เป็นสูตรดังนี้  $(EP) \times (PO) \times (V) = \text{motivation}$  หากผลการประเมินหรือความคาดหวังในองค์ประกอบทั้งสามสูง การจูงใจก็จะสูงไปด้วย เป็นสูตรดังนี้  $\text{high EP} \times \text{high PO} \times \text{high V} = \text{high motivation}$  หรือบางกรณีความคาดหวังในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งต่ำหรือมีค่าเป็นศูนย์ (zero) ก็จะทำให้การจูงใจมีค่าเท่ากับศูนย์ไปด้วย ดังสูตร  $\text{high EP} \times \text{zero PO} \times \text{high V} = \text{zero motivation}$  ทั้งนี้เนื่องจากความไม่แน่ใจว่าจะทำงานประสบความสำเร็จหรือไม่

ในการปฏิบัติงาน หากการประเมินองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระดับไม่สูงแต่จำเป็นต้องมีการปฏิบัติก็อาจมีการต่อรองเพื่อให้เพิ่มคุณค่าของรางวัล หรือเพิ่มแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายาม (EP) หรือการปฏิบัติงาน (PO) ให้มากขึ้นหรืออาจจะสร้างทางเลือกอื่นเพื่อการเปรียบเทียบได้ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 องค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (อุทัย บุญประเสริฐ, 2542)

Porter & Lawler ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวังดังกล่าวข้างต้น โดยขยายความให้ชัดเจนมากขึ้น เป็น expanded expectancy-theory model แผนภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบพื้นฐานตามทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom จากแผนภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจ (satisfaction) มิได้นำไปสู่การปฏิบัติ (performance) แต่ในทางตรงกันข้าม การปฏิบัติ (แต่ก็ไม่เสมอไป) สามารถจะนำไปสู่ความพึงพอใจได้ โดยผ่านกระบวนการของรางวัลที่คาดว่าจะได้รับ ดังรายละเอียดในแผนภาพที่ 2.2



แผนภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความคาดหวังของ Porter & Lawler (คู่มือ บุญประเสริฐ, 2542)

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

#### 2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ ดังนี้

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง เจตคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ของเขากับองค์การ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

ธณัฐชา รัตนพันธ์ (2550) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลยอมรับในเป้าหมายขององค์การ มีความทุ่มเทให้กับงาน และมีความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยไม่คิดจะเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายไปทำงานในองค์การอื่น

Becker (1960) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นสภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่าง อันสืบเนื่องมาจากที่เขาได้ลงทุน เสียเวลาไปกับ

สิ่งนั้นๆ หรือที่เรียกว่า side-bet เช่น การศึกษา อายุ สถานภาพการการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน

Porter (1981) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การซึ่งบ่งชี้ในรูป

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ
3. มีความเชื่ออย่างแน่อนและมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ตั้งใจอย่างจริงจังของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนที่รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การด้วยความเต็มใจ

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การด้านความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์การ เพราะคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมาชิกควรทำ

Jewell (1998) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับของความสัมพันธ์ตามการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่

Greenberg and Baron (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์การไป

Muchinsky (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในด้านความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ

Spector (2003) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์การ และความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานร่วมกับองค์การต่อไปของบุคคล

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ เชื่อมมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อองค์การ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

## 2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

Steers & Porter (1991) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

### 1. ลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย
- 1.2 ระดับการศึกษา บุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
- 1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย
- 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะผูกพันต่อองค์กรสูง

1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลา ยิ่งนานขึ้นทำให้เพิ่มความดึงดูดใจในการปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนหรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกน้อยลง

1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.7 สถานะภาพสมรส บุคคลที่มีภาวะครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด

2. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาทลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความชัดเจนของงาน มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จ ในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานให้เห็นชัดเจน

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินใจด้วยตนเอง กำหนดเวลาและวิธีที่จะทำให้งานนั้นเสร็จ โดยไม่การควบคุม ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ความรู้ มีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ต้องการทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ งานที่ทำทนายจะมีแรงกระตุ้นให้เกิดความสนใจเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเองเพราะจะเกิดความพอใจ เมื่องานประสบความสำเร็จ



2.4 งานที่มีความหลากหลายเป็นสิ่งจูงใจที่ดีทำให้ไม่รู้สึกเบื่อหน่ายและต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

2.5 งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในการที่บุคคลได้เกิดการทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ย่อมที่จะต้องการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นถ้าข้อมูลย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน (Porter & Steer, 1974 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551)

### 3. ลักษณะขององค์การ

3.1 การกระจายอำนาจในองค์การ เป็นการมอบอำนาจการบริหารงานมาสู่ผู้ปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา มอบอำนาจให้ตรงกับความสามารถให้มีส่วนร่วมในการบริหารตัดสินใจ

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลกำไร เพราะผลกำไรคือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์การ องค์การขนาดใหญ่มีผลให้เกิดความผูกพันในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรมีโอกาสก้าวหน้าในงาน ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง

### 4. ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานเหมือนสมาชิกในองค์การว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์การแล้วนั้นเขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์การว่าเป็นองค์การที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหาความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพบุคลากรมีความไว้วางใจในองค์การสูงจะรู้สึกว่าองค์การเป็นที่พึ่งพาได้และจะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

4.3 ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ เป็นความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์การ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีค่า นั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้พนักงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่าและองค์การได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

### 2.1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (affective commitment) หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ จะทำงานกับองค์การต่อไปเพราะว่าเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้น

2. ความผูกพันด้านความคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การมากๆ จะทำงานกับองค์การต่อไปเพราะว่าเขาจำเป็นต้องทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์การต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากๆ จะรู้สึกว่าควรจะทำงานกับองค์การต่อไป ซึ่งเป็นการมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ

Allen & Meyer (1990) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้านเป็นสิ่งที่เชื่อมโยง 3 ด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง หมายถึงเขาต้องการที่จะอยู่กับองค์การ (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง หมายถึง เขาจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อย่างสูญเสียด้านลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าเขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแนวคิด

ของ Allen & Meyer (1990) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ (The Tree-Dimension Model of Organization Commitment) ของ John Meyer and Natalie Allen เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านความผูกพันต่อองค์กร (Jewell, 1998; Greenberg & Baron, 2003) เนื่องจากได้ทำการศึกษาเรื่องนี้อย่างจริงจัง ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ศึกษาอย่างกว้างขวาง

#### 2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและอาจกล่าวได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กร คือ ทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ซึ่ง Becker (1960) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side-bet” ซึ่งอาจปรากฏในรูปของกำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่น ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลา ก็เท่ากับว่าเขาลงทุนแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า เพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์กร เพราะหาก ตัดสินใจลาออก ย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับหน่วยงาน

## 2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานว่าภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวก ที่มีผลเกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกชอบงานของคนคนนั้น จะขึ้นอยู่กับงานนั้นได้ ทำให้บุคคลนั้น ได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่

คาดหวังว่าจะได้รับรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542) กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง สถานภาพเชิงบวกทางอารมณ์อันเกิดจากการประเมินงานหรือประสบการณ์การทำงานของคุณคน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกรวมของคุณคนที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของคุณคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้คุณคนเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

Vroom (1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติในงานและความพึงพอใจในงานซึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะคำสองคำนี้ หมายถึงผลที่ได้จากการที่คุณคนเข้าไปมีส่วนร่วมในงานที่ตนทำอยู่ ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานนั้น และทัศนคติทางลบจะแสดงให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจในงานจะเป็นเครื่องเหนี่ยวนำให้คุณคนรู้สึกรักงาน พึงพอใจที่ได้ทำงานและมีความสุขในการทำงาน

Robbins (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของคุณคนที่มีต่องานของเขา โดยคนที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นคุณคนที่มีทัศนคติด้านบวก ในขณะที่คนที่ไม่พึงพอใจในงานจะมีทัศนคติด้านลบต่องาน

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของคุณคนที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ เป็นความสุขของคุณคนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้คุณคนเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

## 2.2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

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

1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (extrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ การทำงานเป็นผลจากการจ้างงานภายในองค์การ ประกอบด้วย ความยุติธรรมของสภาพการปฏิบัติงานภายในองค์การในการพิจารณาความดี



ความชอบ การออกนโยบายต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน รางวัลตอบแทนด้านการเงิน เช่น เงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่างๆ

2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal satisfaction) เป็นความพึงพอใจของบุคคลที่แสดงออกถึงความต้องการที่มีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นภายในองค์กร ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าใจปัญหาและความยากลำบากในการปฏิบัติงานและการมีโอกาสให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

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

4. ความพึงพอใจในงานภายใน (intrinsic satisfaction) เป็นความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การได้มีโอกาสใช้ความรู้ ทักษะความสามารถอย่างเต็มที่ ได้ทำสิ่งที่สำคัญและมีคุณค่า ทำทนายการทำงาน รวมทั้งมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการทำงาน และมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน

Valez (1972 อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในองค์ประกอบภายใน และภายนอกของงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย องค์ประกอบภายนอกของงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์ เกื้อกูล สถานภาพของงาน การบริหารและการควบคุมงาน ความมั่นคงในการทำงาน นโยบายการบริหาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนองค์ประกอบภายในของงาน ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบและความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยรวมเป็นองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

### 2.3.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ดังนี้

ประทานพร ทองเขียว (2546) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติ ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจ ในการทำงานรวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

ชาคริต มานพ (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม ที่มีการไว้วางใจกัน โดยที่ผู้นำจะค้นหาและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น และโน้มน้าวแรงใจให้ผู้ตามให้มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน

Burns (1978 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) ให้ความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามต่างยกระดับแรงจูงใจและศีลธรรมจรรยาซึ่งกันและกันให้สูงขึ้น

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงานให้สูงกว่าความคาดหวังปกติ ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจ ในการทำงานรวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการไว้วางใจกัน โดยที่ผู้นำจะค้นหาและยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น และโน้มน้าวแรงจูงใจให้ผู้ตามให้มุ่งมั่นปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

### 2.3.2 ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

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

Bass (1985 อ้างถึงใน ชาคริต มานพ, 2550) ได้เสนอผลงานวิจัยที่ขยายทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนของ Burns (1978) โดยใช้ทฤษฎีแรงจูงใจมาอธิบายแนวคิดทฤษฎีให้ชัดเจนขึ้น โดยเสนอภาวะผู้นำ 2 รูปแบบ คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) มีความต่อเนื่องกัน รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความต่อเนื่องจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาความต้องการของผู้ตามให้สูง ต่อเนื่องจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน Bass (1985) มีความเห็นว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

จะต้องประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงควบคู่กับภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนแต่จะแสดงออกในปริมาณและสถานที่แตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจาก Burns (1978) ที่มองภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแยกจากภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน

### 2.3.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Bass & Avolio (1994 อ้างถึงใน ปรานี มีหาญพงษ์, 2547) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เพิ่มขึ้นจากเดิมที่ศึกษาในปี ค.ศ. 1985 อีก 1 องค์ประกอบรวมทั้งหมด 4 องค์ประกอบโดยให้ชื่อย่อว่า “4I'S (Four I'S)” ซึ่งองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้นคือ การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) และนอกจากนี้องค์ประกอบที่ 1 คือการสร้างบารมี (charisma) ได้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (idealized influence)

1. อิทธิพลตามอุดมคติ (idealized influence) หมายถึง การที่ผู้นำได้รับความเชื่อถือศรัทธา และได้รับความเคารพจากผู้ตามและอิทธิพลในตัวผู้นำทำให้ผู้ตามอยากเลียนแบบ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (inspiration motivation) การสร้างแรงบันดาลใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นจุดศูนย์กลางในการพัฒนาวิสัยทัศน์ในการสร้างแบบอย่างหรือการขยายอาณาเขตในที่ที่องค์กรจะได้จัดตั้งดำเนินการเปรียบเสมือนกรอบหรือเลนส์แว่นจะต้องโปร่งใสสามารถที่จะสื่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างชัดแจ้งแล้วซ้ำอีกในส่วนนี้ของผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงส่วนมากจะเกี่ยวเนื่องกับการสร้างและให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหน้าที่ของผู้นำคือการสร้างความเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงให้ผู้ตามด้วย เพื่อให้ดำเนินรอยตามหรือปรับปรุงแก้ไขวิสัยทัศน์ตามที่องค์กรต้องการและจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง การที่ผู้นำจะทำกิจกรรมงานใดให้สำเร็จได้ต้องอาศัยพลังอำนาจของตนเองที่มีอยู่ในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) การกระตุ้นทางปัญญาเป็นปัจจัยที่สามหรือเป็นปัจจัยสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement: CPI) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จะต้องอาศัยผู้นำที่เด็ดเดี่ยว มั่นคง อดทน มีการตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วนและยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบและยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่ดีกว่าที่เป็นอยู่อย่างเดิม

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) ผู้นำต้องคำนึงถึงความรู้ความสามารถและความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ในการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนเป็นจุดสำคัญของการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (continuous

process improvement :CPI) และบุคคลเรียนรู้ได้ดีที่สุดในวิถีทางและช่วงเวลาที่แตกต่างกันและหลายหลากเพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเองที่จะพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีระดับความสามารถที่สูงขึ้นและสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี

Avolio, Bass & Jung (1999 อ้างถึงใน ปรานี มีหาญพงษ์, 2547) ได้ศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง โดยศึกษาในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีความแตกต่างกันจำนวน 14 กลุ่ม องค์ประกอบที่ทำการศึกษาคือ บริษัทธุรกิจ ราชการทหาร สถาบันการศึกษา และโรงพยาบาล รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 3,786 คน โดยทำการสัมภาษณ์ ถึงลักษณะผู้นำที่พวกเขาให้การยอมรับแล้วนำมาพัฒนาเครื่องมือการประเมินภาวะผู้นำตามการรับรู้ของผู้ตามขึ้นมาใหม่รวมกับการปรับข้อคำถามจากแบบสอบถาม MLQ (Multifactor Leadership Questionnaire) ที่ถูกพัฒนาขึ้นหลายชุดจากแนวคิดของ Bass (1985) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงใน 3 องค์ประกอบ โดยรวมองค์ประกอบของการสร้างบารมีและการสร้างแรงบันดาลใจเป็นองค์ประกอบเดี่ยว เนื่องจากพบว่าทั้ง 2 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน .80-.90 Avolio, Bass & Jung (1999 อ้างถึงใน ปรานี มีหาญพงษ์, 2547) จากนั้นนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบใน 8 รูปแบบพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กันสูงกับ 3 องค์ประกอบดังกล่าว Avolio, Bass & Jung จึงสรุปว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 3 องค์ประกอบดังนี้

1. การสร้างแรงบันดาลใจ (charismatic-inspirational leadership) ผู้มีลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงออกด้วยการเป็นแม่แบบที่เข้มแข็งให้ผู้ตามได้เห็น ได้รับรู้ในพฤติกรรมของผู้นำ ทำให้เกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมของผู้นำขึ้น นอกจากนี้ผู้นำการเปลี่ยนแปลงยังมีการประพฤติปฏิบัติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูงจนเกิดการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ทำให้ได้รับความศรัทธา ความไว้วางใจ การยอมรับนับถืออย่างลึกซึ้ง จากผู้ตามพร้อมได้รับความไว้วางใจอย่างสูงอีกด้วย โดยการแสดงออกด้วยการสื่อสารให้ผู้ตามทราบถึงความคาดหวังที่ผู้นำมีต่อผู้ตามด้วยการสร้างแรงบันดาลใจ ให้ยึดมั่นและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำเพื่อประโยชน์เฉพาะตน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจแห่งการทำงานเป็นทีม ผู้นำจะพยายามจูงใจผู้ตามให้มึงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยสร้างจิตสำนึกของผู้ตามให้เห็นความสำคัญว่าเป้าหมายและผลงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าประสบความสำเร็จได้

2. การกระตุ้นทางปัญญา (intellectual stimulation) เป็นพฤติกรรมของผู้นำ



การเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เป็นการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทบทวนกระแสความเชื่อและค่านิยมเดิมของตนหรือผู้นำหรือองค์กร ผู้นำการเปลี่ยนจะสร้างความรู้สึกท้าทายให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม มองปัญหาเป็นโอกาส และให้การสนับสนุนหากผู้ตามต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ ของตน หรือต้องการริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ให้กับองค์กรส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ กระตุ้นให้ผู้ตามทุกคนทำงานอย่างอิสระในขอบเขตงานที่ตนมีความรู้ความชำนาญ

3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (individualized consideration) เป็นพฤติกรรมของผู้จัดการเปลี่ยนแปลง ที่ให้ความสำคัญในการใส่ใจถึงความต้องการความสำเร็จและโอกาสก้าวหน้าของผู้ตามเป็นรายบุคคล ยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคล บางคนอาจต้องดูแลใกล้ชิด ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบสูงควรให้อิสระในการทำงาน โดยผู้นำจะแสดงบทบาทความเป็นครูพี่เลี้ยง และที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการช่วยเหลือผู้ตามให้พัฒนาระดับความต้องการของตนสู่ระดับสูงขึ้นเพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยแบ่ง 3 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Avolio, Bass & Jung (1999) คือ 1) การสร้างแรงบันดาลใจ 2) การกระตุ้นทางปัญญา และ 3) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

## 2.4 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

### 2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

ศิริพร พันธุลี (2546) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

สมยศ นาวิการ (2533 อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ, 2550) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดีทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

Walton (1974) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล โดยพิจารณาจากคุณลักษณะแนวความ

เป็นบุคคล สภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์การที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

Huse & Cummings (1985) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์การ นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดี ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงานได้

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่มีคุณค่าและมีคุณภาพที่ดี การรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทำงานด้วยความพึงพอใจเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานและสังคม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข นำไปสู่คุณค่าแห่งชีวิตของตนเองและครอบครัว

#### 2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse & Cumming (1985) ได้เสนอลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามี 8 ด้าน คือ

1. ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หรือรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้หรือผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานรู้สึกว่ามีเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบกับรายได้จากงานอื่นๆ
2. สภาพทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย
3. การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน
4. ความก้าวหน้า หมายถึง การที่พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง
5. ความสัมพันธ์ หมายถึง การที่พนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงาน

มีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า พนักงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ลักษณะการบริหารงาน หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคลผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศองค์การมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

Micheal & Kossen (2002 อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ, 2550) กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วย 8 เรื่องหลัก ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย 3) โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถ 4) โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน 5) ความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของ 6) ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว 7) สิทธิของพนักงาน และ 8) ชีวิตการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสังคม

Walton (1974 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551) เป็นบุคคลหนึ่งที่สนใจในการพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพ โดยผสมผสานแนวทางการเป็นบุคคลร่วมกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ครอบครัว และสังคมกำหนดว่าบุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น พิจารณาข้อบ่งชี้ใน 8 ด้านเป็นเกณฑ์วัดดังนี้

1. ค่าผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) ผลตอบแทนด้านรายได้เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งที่จะได้รับผลตอบแทนต่างๆ อย่างคุ้มค่าหลังจากที่ทำงานนั้นไปแล้ว ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมของปัจเจกบุคคล นอกจากจะสร้างความคาดหวังในผลตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นในงานประเภทเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนที่บ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่องต่างๆ ดังนี้

1.1 ผลตอบแทนที่เพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานในเวลางาน มีความเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานการครองชีพในสังคม ซึ่งทำให้บุคคลมีชีวิตอยู่อย่าง

สะดวก สบาย โดยไม่ต้องพึ่งพาการทำงานอื่น

1.2 ผลตอบแทนที่เป็นธรรม คือ เป็นการประเมินจากความหมายเชิงปฏิบัติการ โดยที่บุคคลประเมินค่าตอบแทนกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ได้กับทักษะความรับผิดชอบในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการระดับฝีมือแรงงานกับความชำนาญในการทำงาน

1.2.3 รายได้และค่าตอบแทนตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนด

1.2.4 ผลตอบแทนต่างๆ ที่บุคคลพึงได้รับเมื่อองค์การได้ผลกำไรมากขึ้น

1.2.5 ผลประโยชน์ที่บุคคลพึงได้รับจากการมีส่วนร่วมในการผลิต

1.2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงาน กับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) หมายถึง พนักงานต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน มีการป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพทั้งกายและจิตใจ นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองแรงงานและผู้ประกอบการควรกำหนดนโยบายหรือมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและคำนึงถึงสุขภาพของผู้ใช้แรงงาน เช่น การกำหนดอายุของผู้ใช้แรงงาน การปรับชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม การจัดกิจกรรมกีฬา การออกกำลังกาย และนันทนาการต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากงาน ทำให้ร่างกายแข็งแรง ผู้ใช้แรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นซึ่งในอนาคตผู้ประกอบการควรมองถึงการจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้มีความสะดวกสบายในการทำงานมากกว่าการดูแลด้านสุขภาพจิตแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (development of human capacities) หมายถึง การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลโดยทำงานในรูปแบบใหม่จากการทำงานเดิม และให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม ซึ่งการพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหา ก็สามารถจัดการแก้ไขตอบสนองได้อย่างเหมาะสม

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (growth and security) หมายถึง งานที่ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเอง



ให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (social integration) โดยทั่วไปในสังคมพบว่า มนุษย์กับการทำงานจะมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การทำงานของบุคคลที่จะเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานได้นั้น ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงธรรมชาติของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรและการทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นกรอบในการทำงานที่สำคัญยิ่ง เพื่อจะทำให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (constitutionalism) หมายถึง สมาชิกในองค์กรควรมีสสิทธิในการปกป้องสิทธิของตน และสหภาพแรงงานควรมีบทบาทบัญญัติหรือข้อกำหนดใดๆ เพื่อใช้ปกป้องคุ้มครองผู้ใช้แรงงานและร่วมพิจารณากับผู้บริหารขององค์กรในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้แรงงาน หรือบางครั้งอาจต้องเรียกร้องสิทธิที่พึงได้ของผู้ใช้แรงงานด้วย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (total life space) หมายถึง การดำเนินชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม นอกจากบุคคลจะแสดงบทบาทในด้านชีวิตการทำงาน ยังต้องควรแสดงบทบาทในการดำเนินชีวิตด้านอื่นๆ เพื่อให้มีความสมดุลซึ่งกันและกัน ปัจจุบันพบว่า มนุษย์ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าชีวิตครอบครัว จึงทำให้สถานการณ์ของชีวิตครอบครัวบกพร่อง เกิดความขัดแย้งในบทบาทของคู่สามีภรรยา ดังนั้น จึงควรมีเวลาสำหรับครอบครัว สังคม โดยการหาเวลาว่างทำกิจกรรมร่วมกัน และเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของพนักงาน เช่น ความรู้สึกของกลุ่มพนักงานที่รับรู้ว่างค์การของตนมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่นๆ

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถสรุปองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 8 องค์ประกอบด้วยกันตามแนวคิดของ Walton (1974) คือ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร 4) โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 5) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 6) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

## 2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

### 2.5.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้กล่าวถึงความหมายของคุณลักษณะของงานไว้ ดังนี้

ศลิษา ทวีวัฒนะกิจบวร (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง กลุ่มของคุณสมบัติในงานในมิติต่างๆ เป็นการสร้างงานที่มีคุณลักษณะที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในงานอย่างสูง เกิดความพึงพอใจในงานและผลปฏิบัติงาน

พรรณิกา สืบสุข (2548) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้รูปแบบของงานที่ปฏิบัติอยู่ โดยพิจารณาว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โดยมีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันทำงานและมีการตอบสนอง

Hackman และ Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิต และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

Minton (1981) ให้ความหมายของคุณลักษณะของงานว่า หมายถึง ความน่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน

จากการที่นักวิชาการและนักวิจัยหลายคนได้ให้ความหมายของคุณลักษณะของงานสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่ว่าเป็นงานที่น่าสนใจของงาน ความเปลี่ยนแปลงของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ปริมาณ โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ และได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิต และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

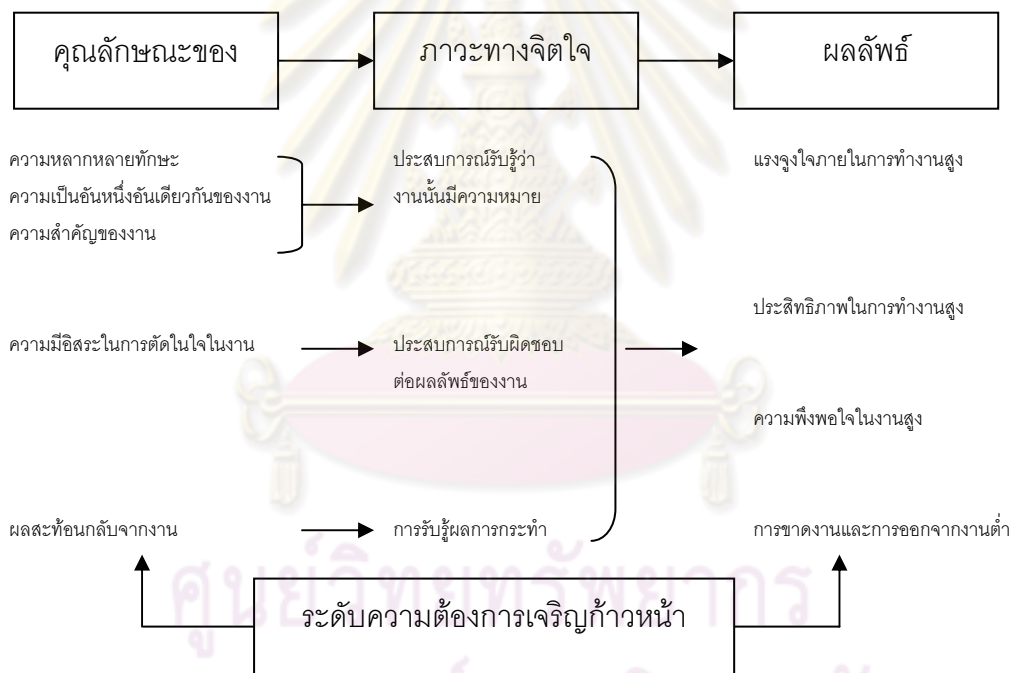
### 2.5.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงาน

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Theory) ของ Hackman & Oldham ซึ่งถือเป็นหนึ่งในทฤษฎีกลุ่มกระบวนการ ทฤษฎีคุณลักษณะของงานเป็นแนวคิดทางพฤติกรรม (behavior approach) เพื่อเพิ่มความสำคัญของงาน โดยการออกแบบงานที่เน้นลักษณะงานที่มีเหตุผลสามารถวัดได้ โดยมีแนวคิดพื้นฐานที่คุณสมบัติของงานที่จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง (high work motivation) ความพึงพอใจ (satisfaction) และผลการปฏิบัติงาน (performance) รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham (1976, 1980) อ้างถึงใน ภาวนา คำเจริญ, 2545) สร้างขึ้นจากพื้นฐานแนวคิดของ Federick Herzberg (1959) กับทฤษฎีความคาดหวัง (Evans, Kiggundu & House, 1979) การศึกษาฉบับอื่นๆ มีทั้งการสนับสนุนและโต้แย้งทฤษฎี

2 ปัจจัย ของ Herzberg รูปแบบจำลองของ Hackman & Oldham พัฒนามาจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน รูปแบบจำลองมีคุณลักษณะของงาน 5 คุณลักษณะที่เห็นได้จากการสร้างสรรค์สภาวะทางจิตที่สำคัญ 3 ประการ ด้วยกัน ขณะเดียวกันจะช่วยไปสู่หลายผลลัพธ์ของงานและผลลัพธ์ส่วนบุคคล (personal and work outcomes) การเชื่อมโยงคุณลักษณะของงาน (job characteristics) กับสภาวะทางจิต (psychological state)

แบบจำลองคุณลักษณะของงาน จะแสดงถึงมิติของงาน 5 มิติ ซึ่งนำไปสู่สภาวะทางจิตใจ (psychological states) ที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงานดังแผนภาพที่

2.3



แผนภาพที่ 2.3 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model)

ของ Hackman and Oldham (1980)

2.5.3 องค์ประกอบของคุณลักษณะของงาน

Hackman & Oldham (1980 อ้างถึงใน ปิยะฉัตร จำชีน, 2547) ได้พัฒนาแนวคิดการจัดลักษณะงานให้เสริมสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น

โดยได้ระบุถึงองค์ประกอบของงานที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึง ระดับความมากน้อยของกิจกรรมต่างๆ หลากอย่างที่แตกต่างกัน ที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และเกี่ยวข้องกับงานที่ผู้ทำงานต้องมีการใช้ทักษะและความสามารถหลายอย่างประกอบกัน

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่จำเป็นต้องทำให้สำเร็จเป็นผลงานโดยรวม ทั้งนี้โดยสามารถที่จะทำงานจากขั้นเริ่มต้นไปจนถึงเสร็จสิ้นโดยสามารถมองเห็นผลงานที่ตนปฏิบัติ

3. ความสำคัญของงาน (task significance) หมายถึง ระดับความมากน้อยของงานที่ทำ มีอิทธิพลต่อชีวิตหรือการทำงานของบุคคลอื่น ทั้งต่อภายในองค์การและสภาพแวดล้อมภายนอก

4. ความมีอิสระในการทำงาน (autonomy) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่งานนั้นๆ เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจในการทำงาน และสามารถกำหนดเวลาหรือระเบียบวิธีการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง

5. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง ระดับความมากน้อยในการมีโอกาสได้เห็นถึงประสิทธิภาพของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษานี้ศึกษาคุณลักษณะของงาน โดยแบ่งคุณลักษณะของงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งวัดจากแบบสอบถาม โดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Hackman & Oldham (1976) มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

### ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 งานวิจัยในประเทศ

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานในสายงานปฏิบัติการ กลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ



ด้านความรู้สึก คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมได้ร้อยละ 35.0

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 19.0

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครูโรงเรียนราชินีบน จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ความต่อเนื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 28.2

ปิ่นปัทมา ครูทพันธ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 3.9

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครู วิทยาลัยเทคนิค ในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 27.7

สฎายุ วีระวงษ์ตระกูล (2549) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คน ในปีการศึกษา 2547 ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 7 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คุณลักษณะของงาน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง บรรยากาศขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐที่ปรับเป็นแบบจำลองทางเลือกที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ที่ดี โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2$  เท่ากับ 131.55 ที่ df เท่ากับ 177 ค่า p เท่ากับ 1.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า RMSEA เท่ากับ .00 ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงานซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร 2) บรรยากาศขององค์กร และ 3) ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน โดยค่า  $\chi^2$  diff แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ดีกว่าแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย

กันยา พีรพัฒนานนท์ (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชน

แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 300 คน และหัวหน้างานระดับต้นอีก 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สุพรรณา ประทุมวัน (2544) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานในโรงงานผลิตสายพานยาง จำนวน 206 คน และหัวหน้าระดับต้น จำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่างกันมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์กรุงเทพมหานคร จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการช่วยเหลือต่อบุคคล ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 16.1 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม กับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 15.4

ประไพพร สิงหเดช (2538) ได้ทำการศึกษาการศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณี ข้าราชการ

กรมคุมประพฤติ กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มข้าราชการ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก เป็นกลุ่มข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ และผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ ระดับ 3-5 จำนวน 206 คน กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มผู้ประเมินประกอบด้วยหัวหน้า สำนักงานคุมประพฤติ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงานคุมประพฤติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 59 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมปานกลาง มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูง ลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลำดับการเกิด ภูมิลำเนา และเพศ พบว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในชนบทมีระดับความ เกรงใจ สุขภาพอ่อนนุ่ม และความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่และเพศหญิง มีระดับความช่วยเหลือเพื่อเผื่อแผ่สูงกว่าเพศชาย และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านรายได้และผลประโยชน์ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) ได้ทำการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เซาท์อาร์ม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นครูในโรงเรียนเอกชนจำนวน 2 แห่ง รวมจำนวน 338 คน ผลการศึกษาพบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 รูปแบบ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

กรรณิการ์ วัฒนาวิน (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานประจำของบริษัทแห่งหนึ่งที่ประกอบธุรกิจด้านเครื่องจักรกลการเกษตร จำนวน 294 คน โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่ระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 230 คน และระดับผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดกับพนักงานที่สุดตามโครงสร้างขององค์กร จำนวน 64 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับสูง ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรที่สามารถทำนาย



ความพึงพอใจในงานได้ คือ ผู้นำที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยทำนายได้ร้อยละ 34 และตัวแปรที่ทำงานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ โดยสามารถได้ร้อยละ 4

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 164 คน และกลุ่มบุคลากรสำนักงาน จำนวน 187 คน ของโรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุม และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความเชื่อในปัจจุบันควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ และหน่วยงานที่มีผู้บริหารมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงด้วย

### 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Shore & Wayne (1993) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการของพนักงาน เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ เป็นการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกกับความผูกพันต่อองค์การและการบริหารปรับความเข้าใจของพนักงาน ได้หรือไม่ โดยทำการศึกษากับพนักงานจำนวน 383 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึก การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนขององค์การเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด

Chen & Francesco (1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ

ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นของพนักงานบริษัทฯแห่งหนึ่งในเมืองกวางตุ้ง ประเทศจีน จำนวน 254 คน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Schappe (1998) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานในบริษัทประกันแห่งหนึ่ง จำนวน 130 คน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวม โดยมีค่า  $Beta = .356$  ( $p < .001$ ) และเมื่อแยกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวแปรเดียวที่พยากรณ์พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ได้

Hannan (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู ทัศนคติในงาน ความเครียดและคุณภาพของนักเรียนในชีวิตโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูนั้นจะรวมถึงการสอนและทำให้บทเรียนสนุกสนานสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมเสริมสำหรับนักเรียนและใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน และได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Organ & Ryan (1995) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตั้งแต่ ปี 1983-1994 โดยทำการศึกษาแบบ meta analysis ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมดและร้อยละ 80 ศึกษาความสัมพันธ์โดยใช้ตัวแปรความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (perceived of fairness) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบด้านค่าตอบแทน (distributive justice) ด้านกระบวนการ (procedural justices) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (interaction justice) พบว่าทุกด้านของการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 3) ความผูกพันต่อองค์การ (organization commitment) พบว่าโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 4) การสนับสนุนจากผู้นำ (leader supportiveness) พบว่ามีการนำไปใช้ใน

การศึกษาอย่างกว้างขวาง 5) ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) เป็นส่วนหนึ่งของห้าปัจจัยบุคลิกภาพ (big five personality factors) 6) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (tenure) พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่มีการนำมาศึกษาน้อย 7) เพศ พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิงและเพศชาย และ 8) กระบวนการหรือวิธีการในการศึกษาตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่าการประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (self-rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (other-rating) ซึ่งอาจจะเป็นผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน พบว่าแตกต่างกันน้อยมาก

Lee (2003) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรในโรงพยาบาลภาวะผู้นำและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยใช้เทคนิควิเคราะห์โมเดลสมการเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศขององค์กรและภาวะผู้นำการเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผลการค้นพบนี้จะเป็นแนวทางสำคัญให้ผู้บริหารเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ และเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแก่พนักงานได้

Moorman (1991) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการการแลกเปลี่ยนทางสังคม และนำแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพ และทฤษฎีแลกเปลี่ยนทางสังคมต่างๆ มาเป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยเน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนและด้านกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ศึกษาพนักงาน จำนวน 255 คน ในบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า หากพนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม จะมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

Kumar (2003) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบคุณลักษณะของงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานที่มีได้อยู่ในระดับบริหาร จำนวน 385 คน พบว่าพนักงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะภายในงาน รวมทั้ง 5 ด้าน คือความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมาก ในขณะที่พนักงานที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากคุณลักษณะของงานภายในงานสูงกว่า ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าไม่ค่อยแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ถึงแม้ว่าคุณลักษณะของงานของงานที่พวกเขา

เขาทำจะเหมาะกับอาชีพของพวกเขาหรือตรงตามความชอบก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากพวกเขาไม่มีความพึงพอใจในตัวตนแต่มีความพึงพอใจในคุณลักษณะภายนอกของงานมากกว่า

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สามารถสรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 สรุปผลการสังเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

นักวิจัยคนที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
รายการ	Podsakoff et al. (2000)	Organ & Ryan (1995)	Van, Graham & Dienesch (1994)	Smith, Organ & Near (1983)	วรธรรม บุญล้อม (2551)	กรรณิการ์ วัฒนวิไล (2551)	เกษมา ทองกลีบ (2550)	พินิตา ศรีโพธิ์ทอง (2550)	ปิ่นปัทมา ศรุตพันธ์ (2550)	ศิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550)	ศญาญุ ธีระวัฒนตระกูล (2549)	นนทกานต์ กุศลเกียรติ (2547)	กันยา พิรพัฒน์นันท์ (2546)	ประทีปพร ทองเขียว (2546)	วรรณ เดชเมธียพงษ์ (2544)	สุพรรณภา ประทุมรัตน์ (2544)	ประไพพร สิงหนเดช (2539)	รวม
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>	✓					✓					✓		✓	✓				5
1. การสร้างแรงบันดาลใจ	✓					✓					✓							3
2. การกระตุ้นทางปัญญา	✓					✓					✓							3
3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	✓					✓					✓							3
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>					✓		✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓	8
1. ค่าผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	✓	✓			✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	9
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	6
3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	7
4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	6
5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	7
6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	7
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว					✓		✓	✓	✓			✓				✓	✓	7
8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม					✓		✓		✓			✓				✓	✓	6
<b>คุณลักษณะของงาน</b>			✓							✓	✓							3
1. ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน	✓									✓								2
2. การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด			✓							✓	✓							3
3. ความสำคัญของงาน			✓							✓								2
4. ความมีอิสระของงาน	✓									✓								2
5. ข้อมูลย้อนกลับ	✓		✓							✓	✓							4



## ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นักวิจัยคนที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	รวม
รายการ	Podsakoff et al. (2000)	Organ & Ryan (1995)	Van, Graham & Dienesch (1994)	Smith, Organ & Near (1983)	วรวรรณ นุญด้อม (2551)	กรณีการ วัฒนวิไล (2551)	กษมา ทองงิล (2550)	พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550)	ปิ่นปัทมา ศุภพันธ์ (2550)	ศิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550)	สมัญญะ อธิระเวศตระกูล (2549)	นันทกานต์ อุดลารีย์ (2547)	กันยา ศิริพัฒนานนท์ (2546)	ประทีปพร ทองเขียว (2546)	วรมน เดชเมธาพิงค์ (2544)	สุพรรณภา ประทุมวัน (2544)	ประไพพร สิงหนต (2539)	
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			11
1. ความผูกพันด้านจิตใจ					✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			7
2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร					✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			7
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน					✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓			7
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>	✓			✓	✓						✓			✓				5
<b>พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	17
1. การให้ความช่วยเหลือ	✓					✓	✓				✓	✓				✓	✓	7
2. การคำนึงถึงผู้อื่น						✓	✓				✓	✓				✓	✓	6
3. ความอดทนอดกลั้น	✓					✓	✓				✓	✓				✓	✓	7
4. การให้ความร่วมมือ						✓	✓				✓	✓				✓	✓	6
5. ความสำนึกในหน้าที่	✓					✓	✓				✓	✓				✓	✓	7

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และทำการคัดเลือกตัวแปร โดยตัวแปรที่นำมาศึกษานี้จะต้องมีทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

1. ตัวแปรภายในแฝงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่
2. ตัวแปรภายในแฝงความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
3. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงานภายในและความพึงพอใจในงานภายนอก
4. ตัวแปรภายนอกแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
5. ตัวแปรภายนอกแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาส

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

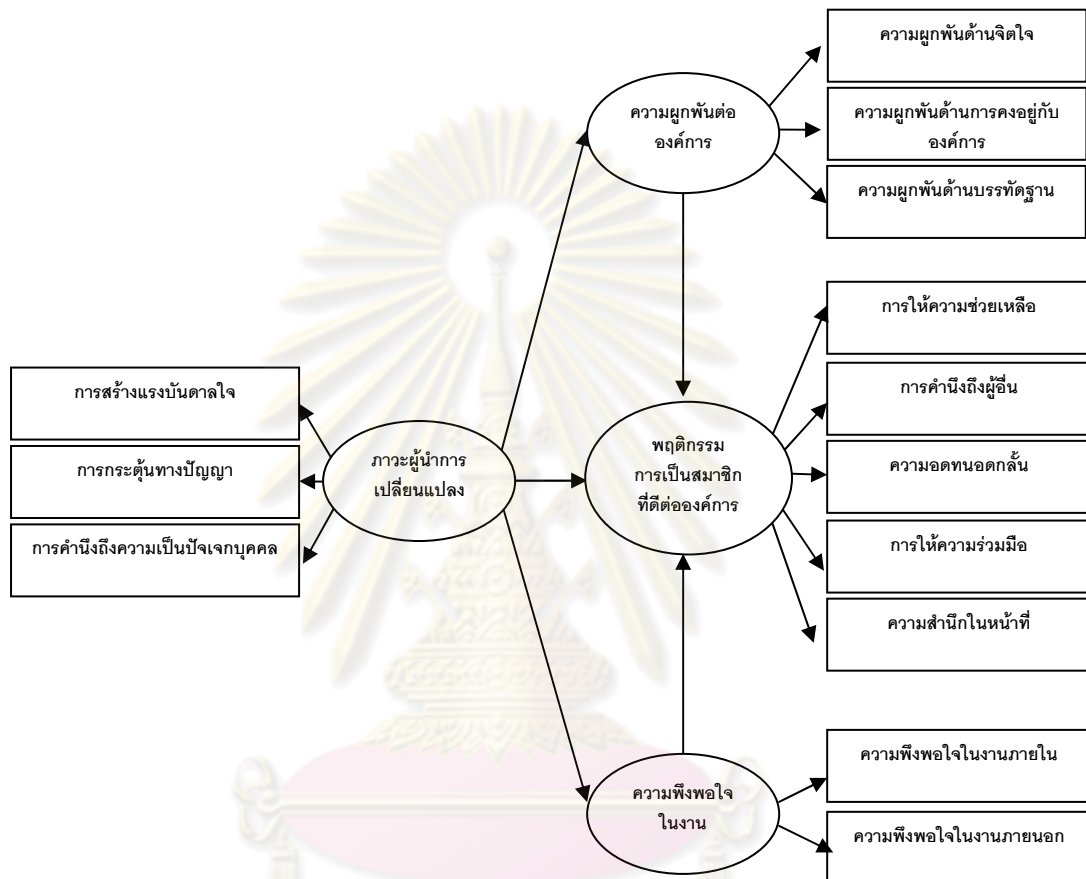
6. ตัวแปรภายนอกแฝงคุณลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของทักษะ การปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

สรุปความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภายนอกกับตัวแปรแฝงภายใน จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กันยา พีรพัฒนานนท์ (2546) ที่พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2547) พบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ภาวะผู้นำของครูมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงาน กรรณิการ์ วัฒนาวีไล (2551) พบว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ คือ ผู้นำที่คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยทำนายได้ร้อยละ 34 และตัวแปรที่ทำงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือผู้นำสร้างแรงบันดาลใจ โดยสามารถได้ร้อยละ 4 และจากผลการวิจัยของ ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่าความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ และหน่วยงานที่มี

ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การสูงด้วย



แผนภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นการรับรู้ถึงสภาพความเป็นอยู่หรือความสุขของชีวิตโดยรวมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เมื่อบุคลากรได้รับรายได้และผลตอบแทนอื่นๆ ที่เพียงพอในการดำรงชีวิตตามอัตภาพและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่

คล้ายคลึงกัน จากการศึกษารายงานของ นนทกานต์ วุฒิมารีย์ (2547) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายนโยบายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมกับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายนโยบายได้ร้อยละ 15.4

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมเหมาะสมทั้งด้านอาคารสถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย และเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ไม่เสี่ยงอันตรายต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายแก่ร่างกายหรือจิตใจ

3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความเป็นไปได้ที่จะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การรับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายให้รับผิดชอบมากขึ้น การสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานและไม่ถูกโยกย้ายหรือหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในการทำงานหรือให้ออกจากงานโดยไม่เป็นธรรมจากการศึกษาของกษมา ทองขลิบ (2550) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและด้านโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานสามารถร่วมกันทำนายนโยบายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 28.2

5. การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความรู้สึกว่าจะมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผู้ร่วมงาน การเข้ากันได้และเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน บรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันตามระบบคุณธรรม

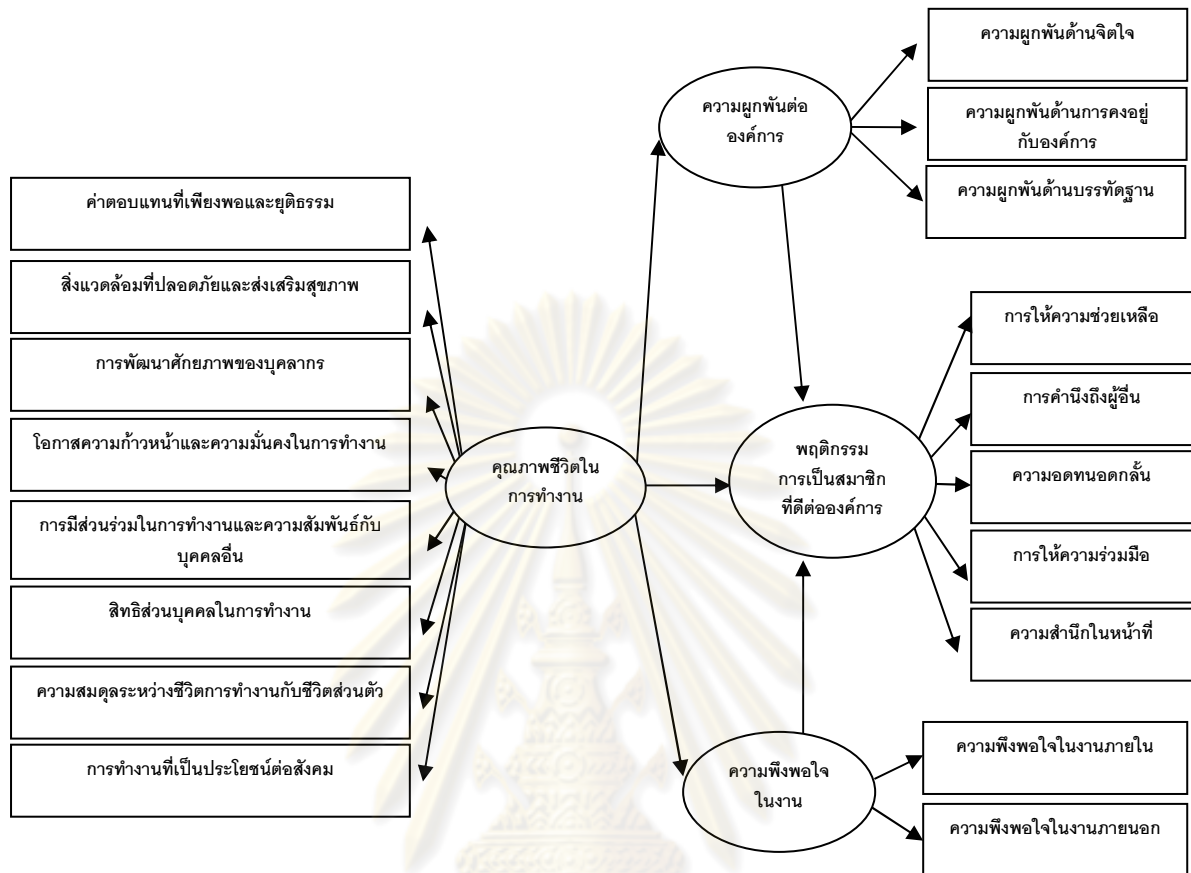
6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานตามนโยบายที่วางไว้ มีความเป็นธรรม มีการยอมรับเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของบุคคล มีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่งอย่างยุติธรรม ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก



7. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความรู้สึกว่ามีความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงเวลาที่ได้ผ่อนคลายจากการทำงาน โดยมีเวลาเป็นส่วนตัวกับครอบครัว สังคมและตนเอง โดยที่ไม่มีความวิตกกังวลเรื่องงาน

8. การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเห็นความสำคัญของงานและอาชีพ จากการศึกษาของ นนทกานต์ วุฒิชารีย์ (2547) พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 16.1

และจากการศึกษาของ วรวรรณ บุญล้อม (2551) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้าน ความผูกพันต่อองค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 27.7 การศึกษาของ ประไพพร สิงห์เดช (2538) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านรายได้และผลประโยชน์ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การศึกษาของ สุพรรณา ประทุมวัน (2544) พบว่า พนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทำงานด้านโอกาสการพัฒนาสมรรถภาพของตน ด้านการบูรณาการสังคม ด้านสิทธิของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และวรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานสามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19.0

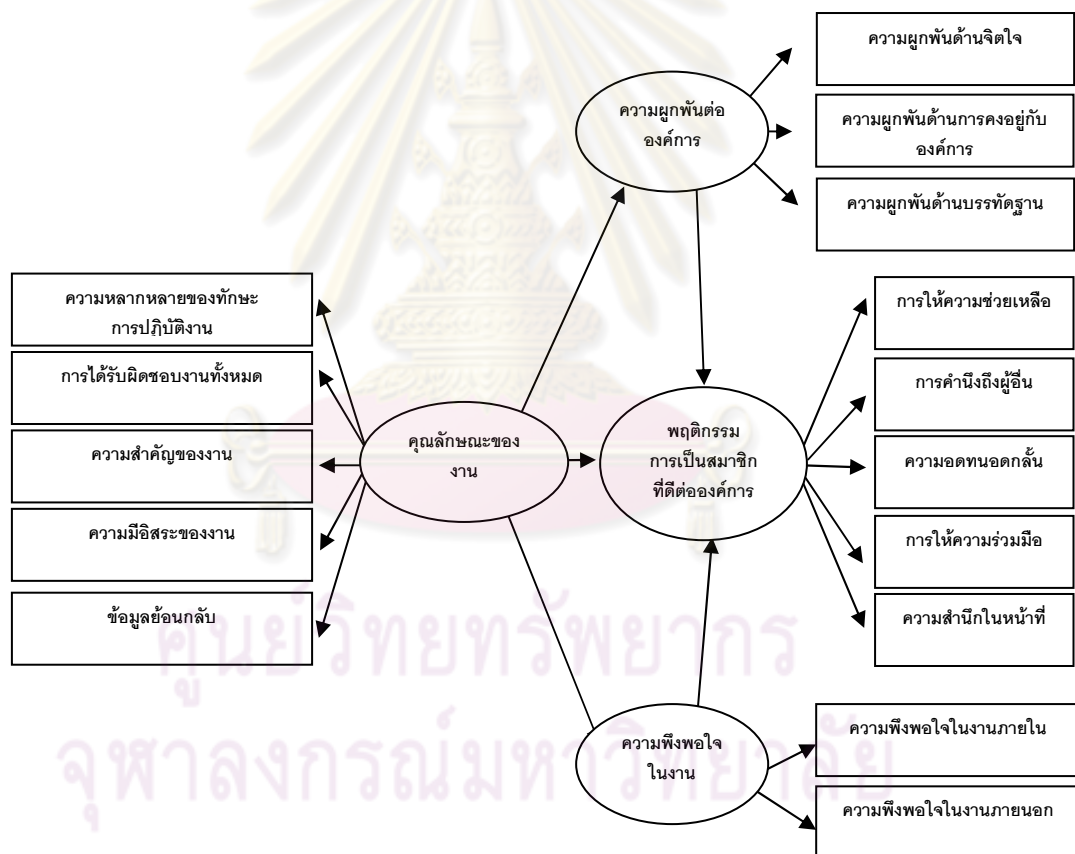


แผนภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี สอดคล้องกับ Hackman & Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิต และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และยังกล่าวว่าจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน จากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และจากการศึกษาของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) พบว่า คุณลักษณะของงาน

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความเชื่อ ในปัจจัยควบคุมภายในสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ Van, Graham & Dienesch (1994) ยังพบว่า การกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงาน ที่มี การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) และให้อิสระในการทำงาน (autonomy) บุคคลสามารถ ควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและ พฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้นการมีอิสระในงาน และลดการควบคุมที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

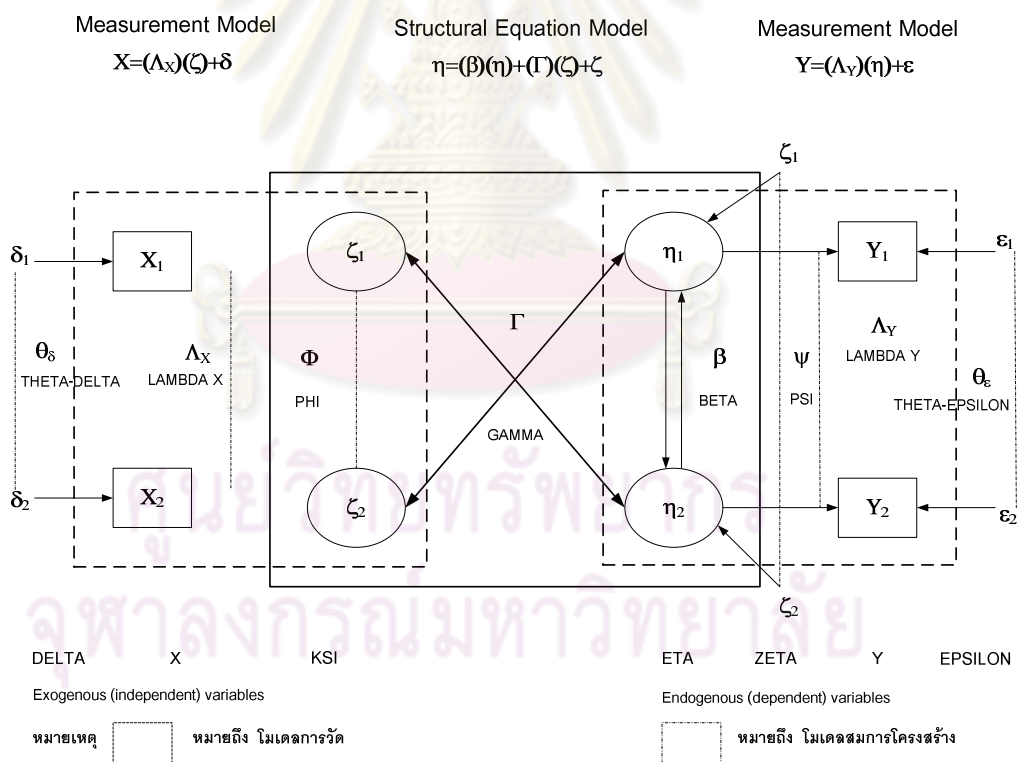


แผนภาพที่ 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตอนที่ 4 หลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล

โมเดลลิสเรล (LISREL model) หรือโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) หรือโมเดลโครงสร้างความแปรปรวนร่วม (Covariance Structural Model) เป็นโมเดลที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรที่สร้างขึ้นโดยวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลการวิจัยที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นมาจากทฤษฎีหรือการวิจัยที่ผ่านมา กับข้อมูลเชิงประจักษ์ หัวใจสำคัญของโมเดลลิสเรลอยู่ที่การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (variance-covariance matrix) ที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์ กับเมทริกซ์ที่ได้จากการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่คำนวณจากโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พร้อมทั้งรายงานดัชนีความสอดคล้องด้วย

โมเดลใหญ่ในโปรแกรมลิสเรลสามารถเขียนเป็นสมการและแสดงตามแผนภาพที่ 2.7 ดังนี้



แผนภาพที่ 2.7 โมเดลใหญ่ในโปรแกรมลิสเรล คัดแปลงจาก Byrne (1998 อ้างถึงในนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)

ในที่นี้  $NX =$  จำนวนตัวแปรภายนอกสังเกตได้

$NY =$  จำนวนตัวแปรภายในสังเกตได้

$NK =$  จำนวนตัวแปรภายนอกแฝง

$NE =$  จำนวนตัวแปรภายในแฝง

เวกเตอร์ของตัวแปรในโมเดลมีสัญลักษณ์อักษรกรีก และความหมายดังต่อไปนี้

$X = Eks =$  เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกสังเกตได้  $X$  ขนาด  $(NX \times 1)$

$Y = Wi =$  เวกเตอร์ตัวแปรภายในสังเกตได้  $Y$  ขนาด  $(NY \times 1)$

$\xi = Xi =$  เวกเตอร์ตัวแปรภายนอกแฝง  $K$  ขนาด  $(NK \times 1)$

$\eta = Eta =$  เวกเตอร์ตัวแปรภายในแฝง  $E$  ขนาด  $(NE \times 1)$

$\delta = Delta =$  เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน  $d$  ในการวัดตัวแปร  $X$  ขนาด  $(NX \times 1)$

$\epsilon = Epsilon =$  เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน  $e$  ในการวัดตัวแปร  $Y$  ขนาด  $(NY \times 1)$

$\zeta = Zeta =$  เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อน  $z$  ในการวัดตัวแปร  $E$  ขนาด  $(NE \times 1)$

เมทริกซ์พารามิเตอร์อิทธิพลเชิงสาเหตุหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย (causal effects or regression coefficients) รวม 4 เมทริกซ์ และเมทริกซ์พารามิเตอร์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม (variance-covariance) รวม 4 เมทริกซ์ มีสัญลักษณ์อักษรกรีก คำอ่านตัวย่อภาษาอังกฤษและความหมายมีดังนี้

$\Delta X = Lambda-X = LX =$  เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ  $X$  บน  $K$  ขนาด  $(NX \times NK)$

$\Delta Y = Lambda-Y = LY =$  เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของ  $Y$  บน  $E$  ขนาด  $(NX \times NE)$

$\Gamma = Gamma = GA =$  เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจาก  $K$  ไป  $E$  ขนาด  $(NE \times NK)$

$\beta = Beta = BE =$  เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงระหว่าง  $E$  ขนาด  $(NE \times NE)$

$\Phi = Phi = PH =$  เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรภายในแฝง  $K$  ขนาด  $(NK \times NK)$

$\psi = Psi = Ps =$  เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน  $z$  ขนาด  $(NE \times NE)$

$\theta_\delta = Theta-Delta = TD =$  เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน  $d$  ขนาด  $(NX \times NX)$

$\theta_\epsilon = Theta-epsilon = TE =$  เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อน  $e$  ขนาด  $(NY \times NY)$



ในโปรแกรมลิสเรลโมเดลใหญ่นั้นจะประกอบไปด้วยโมเดลที่สำคัญสองโมเดล ได้แก่

### 1. โมเดลการวัด (Measurement model or Confirmatory factor model)

โมเดลการวัด เป็นโมเดลการวิเคราะห์ตัวประกอบซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรประกอบหรือตัวแปรแฝง โมเดลการวัดประกอบด้วยชุดของตัวแปรสังเกตได้ 2 ชุด คือ ตัวแปรอิสระที่สังเกตได้  $x = (x_1, x_2 \text{ และ } x_3)$  และตัวแปรตามสังเกตได้  $Y = (Y_1, Y_2 \text{ และ } Y_3)$  ซึ่งมีลักษณะ ดังสมการ

$$x = (\Delta x)(\xi) + \delta$$

$$Y = (\Delta Y)(\eta) + \varepsilon$$

โดยที่  $x$  = เวกเตอร์ของค่าจากการวัดตัวแปรสังเกตได้ (ตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรอิสระ  $\xi$ )

$\Delta x$  = เมทริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยหรือน้ำหนักตัวประกอบซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ระหว่าง  $x$  กับ  $\xi$

$\delta$  = เวกเตอร์แสดงความคลาดเคลื่อนในสมการ  $x$

$Y$  = เวกเตอร์ของค่าจากการวัดตัวแปรตามสังเกตได้ (ตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรอิสระ  $\eta$ )

$\Delta Y$  = เมทริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยหรือน้ำหนักตัวประกอบซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ระหว่าง  $Y$  กับ  $\eta$

$\varepsilon$  = เวกเตอร์ความคลาดเคลื่อนในสมการ  $Y$

### 2. โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model)

โมเดลสมการโครงสร้างเป็นโมเดลที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภายในโมเดลการวิจัย ซึ่งมีลักษณะดังสมการ ดังนี้

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

โดยที่  $\eta$  = เวกเตอร์ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม

$\xi$  = เวกเตอร์ของตัวแปรแฝงที่เป็นตัวแปรตาม

$B$  = เมทริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งแสดงอิทธิพลโดยตรงของ  $\eta$  ที่มีต่อ  $\eta$  อื่นๆ

$\Gamma$  = เมทริกซ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอย ซึ่งแสดงอิทธิพลโดยตรงของ  $\xi$  ที่มีต่อ  $\xi$  อื่นๆ

จุดประสงค์หลักของโมเดลลิสเรล คือ ต้องการที่จะวัดค่าตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้าง แต่ไม่สามารถที่จะวัดตัวแปรที่อยู่ในสมการโครงสร้างได้โดยตรง ดังนั้นจึงต้องมีโมเดลการวัด เพื่อที่จะวัดค่าตัวแปรที่อยู่ในโมเดลสมการโครงสร้าง และจากการที่โมเดลลิสเรลนี้มีโมเดลการวัด

อยู่ในโมเดลใหญ่ของลิสเรล ทำให้โมเดลลิสเรลสามารถทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ซึ่งสามารถใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยได้

โมเดลลิสเรล เป็นผลของการสังเคราะห์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ 3 วิธี คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ ซึ่งในการวิเคราะห์การถดถอยโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอยนั้นเป็นการวิเคราะห์ในโมเดลการวัด ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นที่สำคัญของลิสเรล โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงที่ไม่สามารถสังเกตได้ โดยวัดจากองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ซึ่งเป็นตัวแปรสังเกตได้ส่วนการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอยนั้นจะเป็นค่าสถิติที่ช่วยทำให้เราทราบค่าพารามิเตอร์ที่แท้จริงได้ เพราะค่าตัวแปรที่วัดได้จะบอกค่าความคลาดเคลื่อนของการวัดในแต่ละตัวแปรด้วยและในการวิเคราะห์อิทธิพลนั้นจะอยู่ในส่วนของโมเดลโครงสร้างซึ่งเป็นโมเดลที่สำคัญในโมเดลลิสเรล โดยเป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรภายนอกแฝงและตัวแปรภายในแฝง

#### **ข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลลิสเรล ประกอบด้วย**

1. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลเป็นความสัมพันธ์แบบเส้นตรงเชิงบวกและเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
2. ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรทั้งตัวแปรภายในและภายนอกและความคลาดเคลื่อนต้องเป็นการแจกแจงแบบปกติ ความคลาดเคลื่อนต่างๆ ต้องมีค่าเฉลี่ยเป็นศูนย์
3. ลักษณะความเป็นอิสระต่อกันระหว่างตัวแปรกับความคลาดเคลื่อนสามารถแยกออกได้เป็นความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน ความคลาดเคลื่อนและตัวแปรแฝงที่เป็นอิสระต่อกัน
4. สำหรับการวิเคราะห์อนุกรมเวลา ที่มีการวัดข้อมูลมากกว่า 2 ครั้ง การวัดตัวแปรต้องไม่ได้รับอิทธิพลจากช่วงเวลาเหลือม (time lay) ระหว่างการวัด

จะเห็นได้ว่าข้อตกลงของโมเดลลิสเรลนั้นมีการผ่อนคลายนอกจากข้อตกลงของการวิเคราะห์การถดถอยและการวิเคราะห์เส้นทางเป็นอย่างมาก ซึ่งจะทำให้ข้อมูลสอดคล้องกับข้อตกลงทางสถิติได้ดียิ่งขึ้น

## ตอนที่ 5 กรอบแนวคิดในการวิจัย โมเดลสมมติฐานการวิจัย

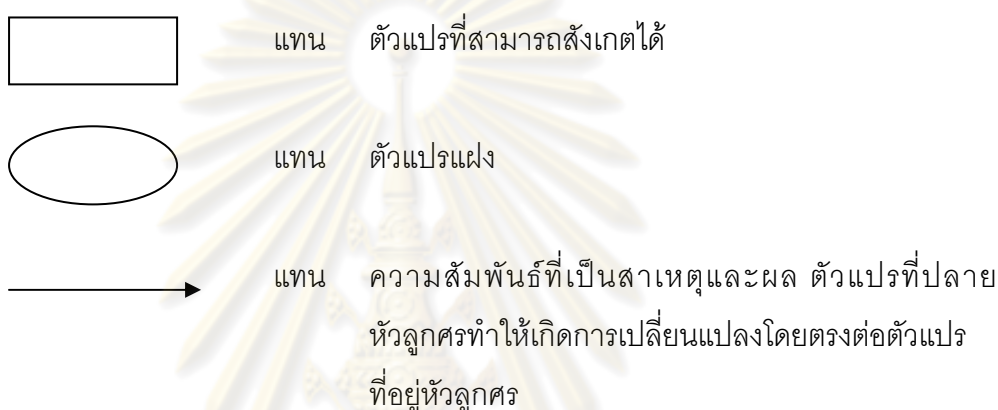
### 5.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 17 เรื่อง ของนักวิชาการต่อไปนี้ (Podsakoff et al, (2000) Organ & Ryan (1995) Van, Dyne, Graham & Dienesch (1994) Smith, Organ & Near (1983) วรวรรณ บุญล้อม (2551) กรรณิการ์ วัฒนาวีไล (2551) กษมา ทองขลิบ (2550) พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) สิทธิรัตน์ พงษ์สงวน (2550) สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) กัญญา พีรพัฒนานนท์ (2546) ประทานพร ทองเขียว (2546) วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) สุพรรณา ประทุมวัน (2544) และประไพพร สิงหนเดช (2539) รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พร้อมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับบุคลากรสายสนับสนุน และการนำผลไปใช้ในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ปรากฏในโมเดลผู้วิจัยได้คัดเลือกโดยพิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ตัวแปรภายในแฝงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่
2. ตัวแปรภายในแฝงความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
3. ตัวแปรภายในแฝงความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก
4. ตัวแปรภายนอกแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
5. ตัวแปรภายนอกแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
6. ตัวแปรภายนอกแฝงคุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน

5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ

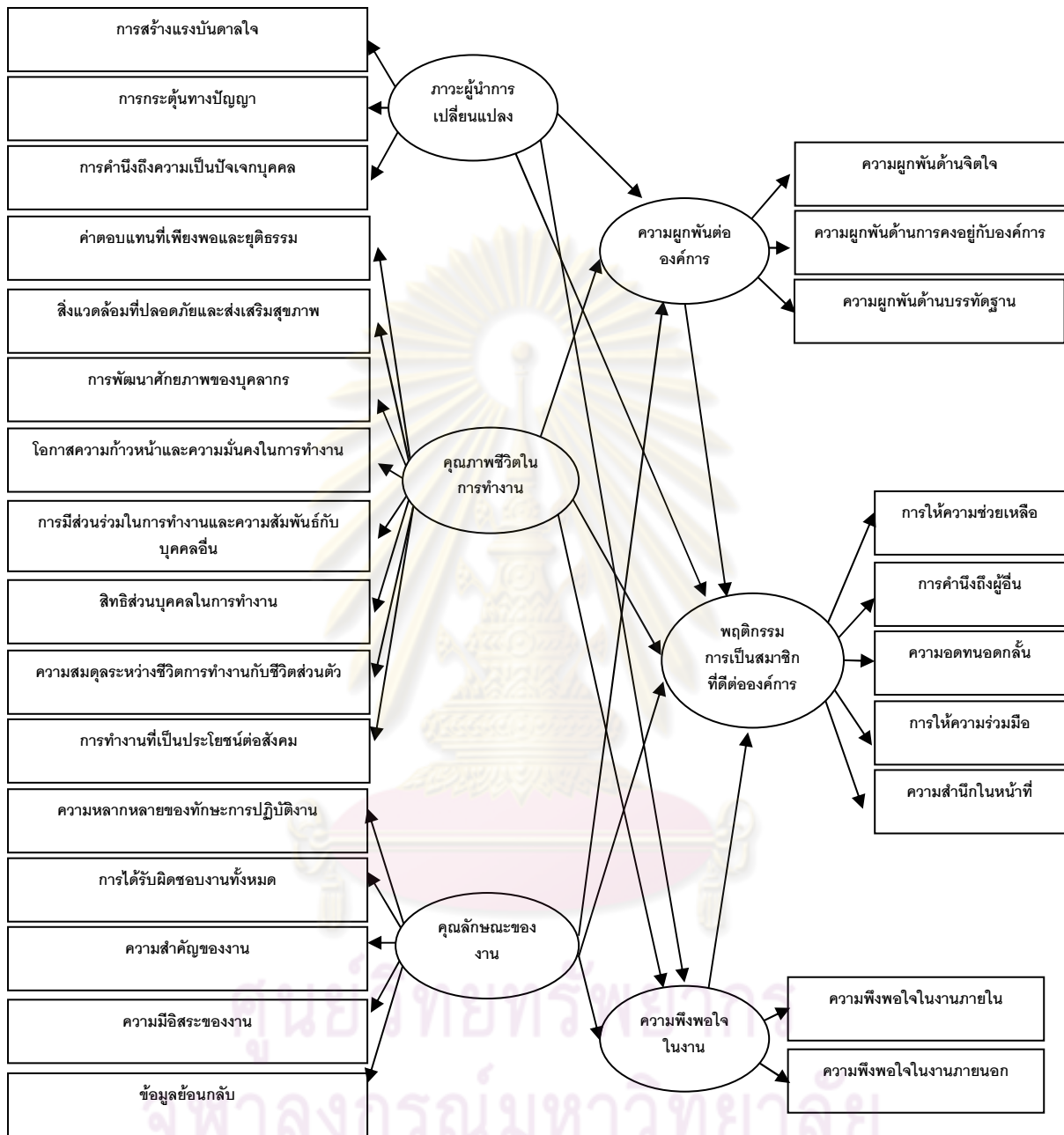
เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในรูปแบบของโมเดลลิสเรล โดยโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยสามารถแสดงได้ดังแผนภาพที่ 2.8 โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดลมีความหมาย ดังนี้



## 5.2 สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
2. ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลเชิงสาเหตุโดยตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคคลากรสายสนับสนุน
3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคคลากรสายสนับสนุน ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



แผนภาพที่ 2.8 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร  
สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) ในลักษณะของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationships) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีรายละเอียดและขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 521 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2553 ที่มี ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) มีรายละเอียดดังนี้

**ขั้นที่ 1** กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่สอดคล้องกับหลักการใช้สถิติขั้นสูงที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การวิเคราะห์ โมเดลลิสมัล ซึ่ง Bollen (1989 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กล่าวว่าควรพิจารณาขนาดกลุ่ม ตัวอย่างควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าในโมเดล ถ้ามีพารามิเตอร์จำนวนมาก ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ควรมีขนาดเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน Hair และคณะ (1995) เสนอว่า อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์อย่างต่ำควรจะเป็น 5 ต่อ 1 กรณีที่เป็น การวิเคราะห์โมเดลการวัด ส่วนในการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรอัตราส่วนระหว่างหน่วย

ตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์อย่างต่ำควรจะเป็น 10 ต่อ 1 ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 37 พารามิเตอร์ การประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 370 คน ผู้วิจัยใช้ขนาดตัวอย่าง 10 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ (Gold,1980, Weiss,1972 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน แต่เพื่อป้องกันการสูญหายจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 385 คน

**ขั้นที่ 2** ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้หน่วยงานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้น จำนวน 31 หน่วยงาน และคำนวณจำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามสัดส่วนของบุคลากรที่มีอยู่ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	ภาควิชากายวิภาคศาสตร์	28	20
2.	ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	9	6
3.	ภาควิชาจักษุวิทยา	4	3
4.	ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	4	3
5.	ภาควิชาจุลชีววิทยา	36	25
6.	ภาควิชาชีวเคมี	11	8
7.	ภาควิชานิติเวชศาสตร์	14	10
8.	ภาควิชาปรสิตวิทยา	4	3
9.	ภาควิชาพยาธิวิทยา	25	17
10.	ภาควิชาเภสัชวิทยา	9	6
11.	ภาควิชารังสีวิทยา	6	4
12.	ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	5	4
13.	ภาควิชาเวชศาสตร์ชั้นสูติ	7	5
14.	ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม	14	10
15.	ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	7	5
16.	ภาควิชาศัลยศาสตร์	10	7
17.	ภาควิชาสูติวิทยา	10	7

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
18.	ภาควิชาสุติศาสตร์-นรีเวชวิทยา	19	13
19.	ภาควิชาโสต ศอ นาสิกวิทยา	2	1
20.	ภาควิชาออร์โธปิดิกส์	5	4
21.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	31	22
22.	งานบริหารและธุรการ	20	14
23.	งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	92	66
24.	งานคลัง	21	15
25.	งานพัสดุ	8	6
26.	งานนโยบายและแผน	3	2
27.	งานบริการการศึกษา	77	55
28.	งานบริการวิชาการและวิจัยและศูนย์สัตว์ทดลอง	7	5
29.	ห้องสมุด	21	15
30.	ห้องปฏิบัติการพิเศษรวม อปร	9	6
31.	ศูนย์ประชุมวิชาการ	3	3
	<b>รวม</b>	<b>521</b>	<b>370</b>

### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร แบ่งเป็นตัวแปรภายในแฝง 3 ตัวแปร ตัวแปรภายนอกแฝง 3 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

#### ตัวแปรภายในแฝง ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่
2. ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
3. ความพึงพอใจในงาน ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก

### ตัวแปรภายนอกแฝง ประกอบด้วย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 8 ตัวแปร คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
3. คุณลักษณะของงาน ศึกษาจากตัวแปรสังเกตได้ 5 ตัวแปร คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยคำถามด้าน เพศ สถานภาพสมรส ประเภทของบุคลากร ระดับการศึกษา อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้รวมต่อเดือน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และแบบเติมข้อความมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน จำนวน 94 ข้อ ซึ่งเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| 5 หมายถึง | ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  |
| 4 หมายถึง | ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก        |
| 3 หมายถึง | ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง    |
| 2 หมายถึง | ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย       |
| 1 หมายถึง | ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด |

การแปลความหมายคะแนน มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม โดยการหาคะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน แล้วนำมาจัดระดับได้ 5 ระดับและแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

## 2.1 แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของ วรวรรณ บุญล้อม (2551) สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จำนวน 13 ข้อ

## 2.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจในงาน

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของ สฎายุ ชิระวณิชตระกูล (2549) สร้างไว้ตามแนวคิดของ Valez (1992) และ Puffer (1987) มีองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก จำนวน 9 ข้อ

## 2.3 แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยได้ประยุกต์แบบสอบถามจากงานวิจัยของ ปราณี มีหาญพงษ์ (2547) จากงานวิจัยของของ ศิริลักษณ์ กุลละวณิชวิวัฒน์ (2545) สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Avolio, Bass & Jung (1999) มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล จำนวน 16 ข้อ

## 2.4 แบบสอบถามด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Walton (1974) มีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวน 35 ข้อ



## 2.5 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะของงาน

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามคุณลักษณะของงานของปทุมทิพย์ เกตุแก้ว (2551) สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1976) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน การได้รับผิตชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ จำนวน 21 ข้อ

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1991) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 22 ข้อ ซึ่งเป็นมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน มีเกณฑ์การพิจารณาคะแนน จำแนกเป็นรายข้อและภาพรวม โดยการหาคะแนนเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน แล้วนำมาจัดระดับได้ 5 ระดับและแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. สร้างข้อคำถามที่เหมาะสมกับบริบทของการนำไปใช้ แล้วพัฒนาแบบสอบถามจากนั้น

ได้ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถาม ภาษาที่ใช้และการจัดรูปแบบการพิมพ์ พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามมีความเหมาะสมมากที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา และความเที่ยงของแบบสอบถามโดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 ท่าน (ดังรายนามในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมในด้านโครงสร้างของเนื้อหา การใช้ภาษา และความเหมาะสมของข้อคำถาม ด้วยดัชนีวัดความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC)

โดยผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีเกณฑ์ในการคัดเลือกดังนี้

1. เป็นนักวิชาการสาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน สาเหตุที่เลือกผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความชำนาญในด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย การคัดเลือกตัวบ่งชี้ ระเบียบวิธี และสถิติเพื่อการวิจัย

2. เป็นนักวิชาการสาขาจิตวิทยา ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน สาเหตุที่เลือกผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความชำนาญในด้านเนื้อหาพฤติกรรมของมนุษย์

3. เป็นนักวิชาการสาขาบริหารการศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 ท่าน สาเหตุที่เลือกผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการทำวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

4. นักวิชาการทางด้านกายภาพบำบัด ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน สาเหตุที่เลือกผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มนี้ เนื่องจากมีความชำนาญเกี่ยวกับการบริหารในสถาบันแพทย์หรือทางด้านวิจัยสถาบัน

5. นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านบริหารงานบุคคลและมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 2 ท่าน สาเหตุที่เลือกผู้ทรงคุณวุฒิในกลุ่มนี้ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความชำนาญในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถาม โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหา คือ ค่าดัชนี IOC (item objective congruence) ที่คำนวณได้ต้องมากกว่า 0.5 ( $IOC > 0.5$ ) จึงถือว่า

ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับโครงสร้างและนิยามที่ต้องการวัด (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ในการวิจัยครั้งนี้มีค่าดัชนี IOC อยู่ระหว่าง .71-1.00 ซึ่งแสดงรายละเอียดของค่า IOC แต่ละข้อคำถามในภาคผนวก ง

ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงข้อคำถาม จากข้อเสนอแนะที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีรายละเอียดของข้อคำถามที่ได้รับการปรับปรุงจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 18 ข้อ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ข้อคำถามที่ทำการปรับปรุงและเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ปัจจัย	ข้อที่	ข้อความเดิม	ข้อความที่ปรับปรุง
ความผูกพันต่อองค์กร	2	ท่านจะพูดถึงองค์การของท่านในด้านดีกับบุคคลภายนอก	ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะพูดถึงองค์การของท่านกับบุคคลภายนอก
	4	ท่านมีความรู้สึก “ผูกพันทางจิตใจ” กับองค์การแห่งนี้	ท่านมีความรู้สึก “ผูกพัน” กับองค์การแห่งนี้
	6	แม้ว่าท่านประสงค์ที่จะลาออกมากเพียงใดก็ตามแต่ในทางปฏิบัติแล้วก็เป็นสิ่งที่อยากที่จะเป็นจริงได้	ท่านมักพูดว่าอยากลาออกจางาน
	7	หลายสิ่งหลายอย่างในชีวิตท่านคงจะยุ่งเหยิง หากท่านตัดสินใจลาออกในตอนนี้	ท่านจะรู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างมาก หากท่านลาออกจากองค์การที่ท่านทำงานอยู่ในตอนนี้
	8	ท่านรู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างใหญ่หลวง หากท่านลาออกจากองค์การที่ท่านทำงานอยู่ในตอนนี้	หากท่านลาออก ท่านจะต้องสูญเสียหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งองค์การอื่นอาจจะให้ท่านได้ไม่มากเท่านี้
	13	เพิ่มเติมข้อคำถาม	ท่านติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์การของท่าน
ความพึงพอใจในงาน	4	เพิ่มเติมข้อคำถาม	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อที่	ข้อความเดิม	ข้อความที่ปรับปรุง
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	2	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของท่าน	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน
	10	สภาพการทำงานของท่านเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุสูง	งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย
	11	สถานที่ทำงานของท่านสะดวกสบายแก่การทำงาน	สถานที่ทำงานของท่านมีกิจกรรม 5 ส
	13	ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือดูงานเมื่อมีโอกาส	องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือดูงานอย่างสม่ำเสมอ
	16	ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายงานที่มีขอบข่ายความรับผิดชอบมากขึ้น	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ
คุณลักษณะของงาน	1	งานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้ความหลายด้านในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้และทักษะความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน
	2	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ทักษะความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านต้องใช้ความสามารถในแต่ละด้านเป็นพิเศษและใช้ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย
	17	ท่านมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	ท่านสามารถปรับปรุงและกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง

## ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ปัจจัย	ข้อที่	ข้อความเดิม	ข้อความที่ปรับปรุง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	2	การเต็มใจที่จะทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถทำงานได้	ท่านคิดว่าการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเรื่องปกติ
	9	เพิ่มเติมข้อคำถาม	ท่านมีการแบ่งปันอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน
	19	การไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัว	ท่านคิดว่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัวเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง

จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 3.3

## ตารางที่ 3.3 โครงสร้างของเนื้อหาและจำนวนข้อของแบบสอบถาม

ตอนที่	ประเด็นหลัก	จำนวนข้อ	ประเด็นย่อย	จำนวนข้อ	ข้อที่
1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	7	1.1 เพศ	1	1
			1.2 สถานภาพสมรส	1	2
			1.3 ประเภทของบุคลากร	1	3
			1.4 ระดับการศึกษา	1	4
			1.5 อายุ	1	5
			1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	1	6
			1.7 รายได้รวมต่อเดือน	1	7
2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	94	2.1 ความผูกพันต่อองค์กร	13	1-13
			2.1.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	5	1-5
			2.1.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	4	6-9
			2.1.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	4	10-13



ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตอนที่	ประเด็นหลัก	จำนวน ข้อ	ประเด็นย่อย	จำนวน ข้อ	ข้อที่
		2.2	ความพึงพอใจในงาน	9	1-9
		2.2.1	ความพึงพอใจในงาน ภายใน	5	1-5
		2.2.2	ความพึงพอใจในงาน ภายนอก	4	6-9
		2.3	ภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลง	16	1-16
		2.3.1	การสร้างแรงบันดาลใจ	5	1-5
		2.3.2	การกระตุ้นทางปัญญา	6	6-11
		2.3.3	การค้ำจุนความเป็น ปัจเจกบุคคล	5	12-16
		2.4	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	35	1-35
		2.4.1	ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม	6	1-6
		2.4.2	สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	5	7-11
		2.4.3	การพัฒนาศักยภาพ ของบุคลากร	4	12-15
		2.2.4	โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในการ ทำงาน	4	16-19
		2.4.5	การมีส่วนร่วมในการ ทำงานและความ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4	20-23
		2.4.6	สิทธิส่วนบุคคล ในการทำงาน	4	24-27
		2.4.7	ความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานกับชีวิต ส่วนตัว	5	28-32

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

ตอนที่	ประเด็นหลัก	จำนวนข้อ	ประเด็นย่อย	จำนวนข้อ	ข้อที่
			2.4.8 การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3	33-35
		2.5	คุณลักษณะของงาน	21	1-21
		2.5.1	ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน	5	1-5
		2.5.2	การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด	3	6-8
		2.5.3	ความสำคัญของงาน	5	9-13
		2.5.4	ความมีอิสระของงาน	4	14-17
		2.5.5	ข้อมูลย้อนกลับ	4	18-21
3	พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	22	3.1 การให้ความช่วยเหลือ	4	1-4
			3.2 การคำนึงถึงผู้อื่น	5	5-9
			3.3 ความอดทนอดกลั้น	4	10-13
			3.4 การให้ความร่วมมือ	4	14-17
			3.5 ความสำนึกในหน้าที่	5	18-22

3.2 ความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ทดลองใช้เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงเชิงสอดคล้องภายใน (internal consistency of reliability) โดยการประมาณค่าความเที่ยงด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีค่าความเที่ยงอยู่ระหว่าง .7883 -.9432 แสดงว่าแบบสอบถามมีคุณภาพเหมาะสมที่จะไปใช้ในการเก็บข้อมูล เนื่องจากความเที่ยงที่ใช้ได้มีค่าไม่ต่ำกว่า .50 (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือที่ใช้วัดตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเที่ยง
<b>1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ</b>	.9021
1.1 การให้ความช่วยเหลือ	.8029
1.2 การคำนึงถึงผู้อื่น	.8050
1.3 ความอดทนอดกลั้น	.8131
1.4 การให้ความร่วมมือ	.8404
1.5 ความสำนึกในหน้าที่	.8048
<b>2. ความผูกพันต่อองค์การ</b>	.8610
2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ	.8220
2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ	.8109
2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	.8215
<b>3. ความพึงพอใจในงาน</b>	.8107
3.1 ความพึงพอใจในงานภายใน	.8039
3.2 ความพึงพอใจในงานภายนอก	.7895
<b>4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>	.9563
4.1 การสร้างแรงบันดาลใจ	.9275
4.2 การกระตุ้นทางปัญญา	.9432
4.3 การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.9295
<b>5. คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>	.9298
5.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.8951
5.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.8007
5.3 การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	.8481
5.4 โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	.8026
5.5 การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	.8230
5.6 สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	.7964
5.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	.7883
5.8 การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	.8882

## ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเที่ยง
6. คุณลักษณะของงาน	.9589
6.1 ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน	.9430
6.2 การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด	.8831
6.3 ความสำคัญของงาน	.8910
6.4 ความมีอิสระของงาน	.8696
6.5 ข้อมูลย้อนกลับ	.8607

**หมายเหตุ** ตัวอักษรที่บแสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงโดยรวมของแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรสังเกตได้ในแต่ละตัวแปรแฝง

4. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ซึ่งดำเนินการโดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบว่าเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในเมทริกซ์ใดไม่มีความสัมพันธ์กัน หรือมีความสัมพันธ์กันน้อยแสดงว่าเมทริกซ์นั้นไม่มีองค์ประกอบร่วมกัน และไม่มีประโยชน์ที่จะนำเมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปวิเคราะห์องค์ประกอบ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity และค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy = KMO) ค่า KMO ควรจะมีค่าเข้าใกล้หนึ่ง ถ้ามีค่าน้อยแสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรมีน้อย และไม่เหมาะที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) เมื่อได้เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรแต่ละองค์ประกอบ จากนั้นผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ เพื่อเป็นการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสมเรล ผู้วิจัยพิจารณาได้จากค่า ไค-สแควร์ ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และ ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) สำหรับน้ำหนักองค์ประกอบที่ผู้วิจัยนำมาเสนอประกอบด้วย ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของคะแนนดิบ (b) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) เนื่องจากการใช้น้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐาน (B) สามารถบ่งชี้ได้เลยว่าตัวแปรสังเกตได้ตัวใดมีความสำคัญต่อตัวแปรแฝง และมีความสำคัญมากหรือน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับตัวแปรอื่น แต่ค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูป

คะแนนดิบ (b) จะเปลี่ยนไปเมื่อมีการปรับพารามิเตอร์ในโมเดล (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2549) โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วัดตัวแปรตามกรอบทฤษฎี โดยตัวแปรภายในแฝง แบ่งออกเป็น 3 ตัวแปร คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ วัดได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว ความผูกพันต่อองค์การ วัดได้จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว และความพึงพอใจในงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 2 ตัว สำหรับตัวแปรภายนอกแฝง มี 3 ตัวแปร คือปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัดได้จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 8 ตัว และปัจจัยคุณลักษณะของงาน วัดได้จากตัวบ่งชี้ 5 ตัว โดยผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงดังกล่าว สามารถนำไปสร้างสมการคะแนนสเกลองค์ประกอบของแต่ละปัจจัย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์หิทธิพล (path analysis) สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 3.5 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .431 ถึง .608 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าเท่ากับ .608 รองลงมาคือตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีค่าเท่ากับ .550 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) กับตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) มีค่าเท่ากับ .431 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 625.019 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .836 แสดงว่าตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้



**ตารางที่ 3.5** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปร	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC	CONSCIEN
ALTRUISM	1.000				
COURTESY	.505**	1.000			
SPORTMAN	.506**	.507**	1.000		
CIVIC	.550**	.431**	.608**	1.000	
CONSCIEN	.442**	.443**	.463**	.472**	1.000
MEAN	4.025	4.034	3.824	3.843	4.039
S.D.	.625	.547	.632	.659	.592

Bartlett's Test of Sphericity = 625.019 p=.000  
KMO = .836

หมายเหตุ: \*\* p<.01

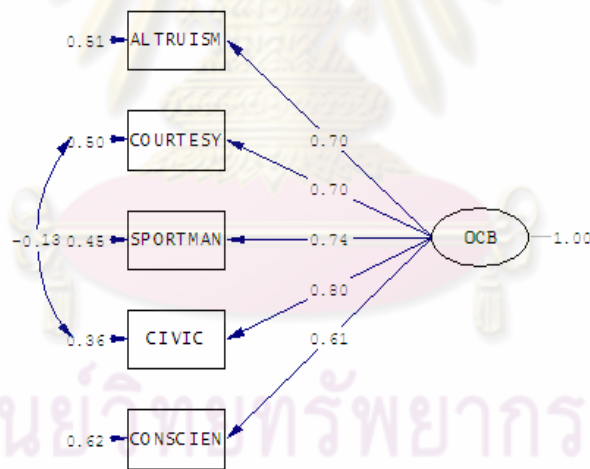
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 2.08 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .72 ที่องศาอิสระเท่ากับ 4 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .99 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .010

**ตารางที่ 3.6** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
ALTRUISM	.70 (0.05)	.71	14.34	.49	.18
COURTESY	.70 (0.05)	.71	13.66	.50	.28
SPORTMAN	.74 (0.05)	.72	15.51	.55	.22
CIVIC	.80 (0.05)	.77	16.34	.64	.39
CONSCIEN	.61(0.05)	.76	12.22	.38	.13

$\chi^2=2.08$  df=4 p=.721 GFI=1.00 AGFI=.99 RMR=.010

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากรางที่ 3.6 และแผนภาพที่ 3.1 พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .71 ถึง .77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือการให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .77 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ร้อยละ 64 รองลงมาคือความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) การคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) และการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .72, .71 และ .71 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ร้อยละ 55, 50 และ 49 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .76 มีความแปรผันร่วมกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ร้อยละ 38 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร



Chi-Square=2.08, df=4, P-value=0.72080, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 3.1 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

#### 4.2 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 3.7 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ .534 ถึง .675 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือตัวแปรความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าเท่ากับ .675 รองลงมาคือตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) กับตัวแปรความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าเท่ากับ .579 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) มีค่าเท่ากับ .534 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 394.395 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-อลดกิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .700 แสดงว่าตัวแปร ความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) และ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไป วิเคราะห์องค์ประกอบได้

**ตารางที่ 3.7** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ

ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV
AFFECTIV	1.000		
CONTI	.579**	1.000	
NORMATIV	.675**	.534**	1.000
MEAN	3.940	3.574	3.992
S.D.	.726	.703	.662

Bartlett's Test of Sphericity = 394.395  $p = .000$   
KMO = .700

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

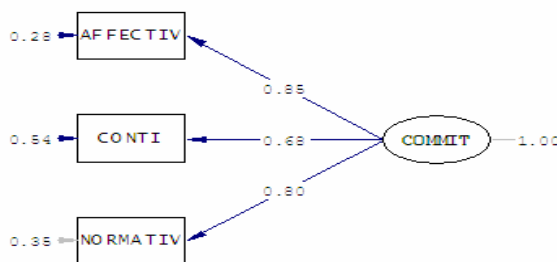
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การ จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จาก ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .19 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .66 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดล การวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่า เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีราก ของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .006

**ตารางที่ 3.8** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความผูกพัน ต่อองค์การ

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนน องค์ประกอบ
	b(SE)	B			
AFFECTIV	.85 (0.06)	.85	13.15	.72	.48
CONTI	.68 (0.07)	.68	9.81	.46	.20
NORMATIV	.80 (0.06)	.80	13.00	.65	.37

$\chi^2 = .19$  df = 1 p = .66 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMR = .006

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ ในโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์การจากตารางที่ 3.8 และแผนภาพที่ 3.2 พบว่า ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .68 ถึง .85 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มี ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .85 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ร้อยละ 72 รองลงมาคือความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .80 มีความแปร ผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ร้อยละ 65 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (CONTI) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .68 มีความแปรผัน ร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ร้อยละ 46 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญของ องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ



Chi-Square=0.19, df=1, P-value=0.66450, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 3.2 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความผูกพันต่อองค์กร

#### 4.3 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากตารางที่ 3.9 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .449 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวก ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ คือ ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับ ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าเท่ากับ .449 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 82.770 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .500 แสดงว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 3.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ตัวแปร	INTRIN	EXTRIN
INTRIN	1.000	
EXTRIN	.449**	1.000
MEAN	4.090	3.575
S.D.	.608	.772

Bartlett's Test of Sphericity = 82.770 p = .000  
KMO = .500

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$



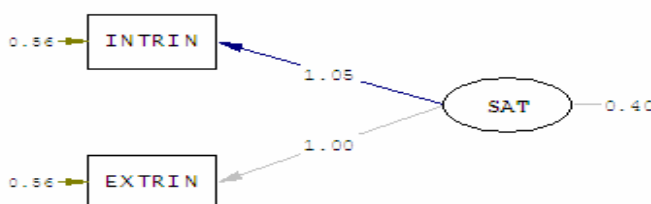
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จาก ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .48 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .49 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดล การวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนี รากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .037

**ตารางที่ 3.10** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบความพึงพอใจ ในงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนน องค์ประกอบ
	b(SE)	B			
INTRIN	1.05 (0.09)	.66	12.06	.45	.30
EXTRIN	1.00 (0.00)	.63	-	.47	.29

$\chi^2 = .48$  df = 1 p = .49 GFI = 1.00 AGFI = 1.00 RMR = .037

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดความพึงพอใจในงานจากตารางที่ 3.10 และแผนภาพที่ 3.3 พบว่า ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .63 ถึง .66 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .66 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 45 และตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุดคือความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .63 มีความแปรผันร่วมกับความพึงพอใจในงาน ร้อยละ 47 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความพึงพอใจในงาน



Chi-Square=0.48, df=1, P-value=0.48876, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 3.3 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดความพึงพอใจในงาน

#### 4.4 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันจากตารางที่ 3.11 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .609 ถึง .762 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดค่อนข้างสูง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือตัวแปรค่านิ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าเท่ากับ .762 รองลงมาคือตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .714 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือตัวแปรค่านิ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าเท่ากับ .609 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 588.812 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์ เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .707 แสดงว่าตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) ตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) และตัวแปรการค่านิ่งถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 3.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปร	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID
INSPIRAT	1.000		
INTELLEC	.714**	1.000	
INDIVID	.609**	.762**	1.000
MEAN	3.688	3.478	3.492
S.D.	.680	.824	.817

Bartlett's Test of Sphericity = 588.812  $p = .000$   
KMO = .707

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ .77 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .38 ที่องศาอิสระเท่ากับ 1 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับ

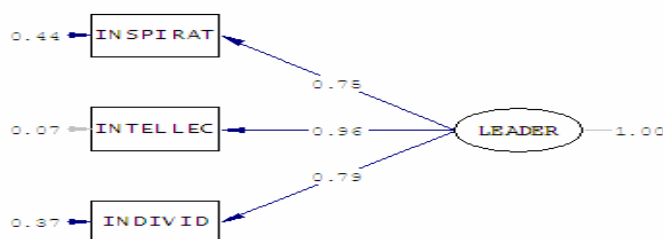
สมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .99 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .007

**ตารางที่ 3.12** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
INSPIRAT	.75 (0.05)	.75	16.48	.56	.10
INTELLEC	.96 (0.04)	.96	25.13	.92	.79
INDIVID	.79 (0.04)	.79	18.08	.63	.13

$\chi^2 = .77$  df=1 p=.38 GFI = 1.00 AGFI = .99 RMR = .007

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากตารางที่ 3.12 และแผนภาพที่ 3.4 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .75 ถึง .96 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .96 และมีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 92 รองลงมาคือการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 มีความแปรผันร่วมกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 63 ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRAT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .75 มีความแปรผันร่วมกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ร้อยละ 56 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง



Chi-Square=0.77, df=1, P-value=0.37983, RMSEA=0.000

**แผนภาพที่ 3.4** ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

#### 4.5 ความตรงเชิงโครงสร้างของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันจากรายการที่ 3.13 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .218 ถึง .698 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกขนาดปานกลาง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าเท่ากับ .698 รองลงมาคือตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) กับตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าเท่ากับ .641 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าเท่ากับ .218 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1421.017 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไคเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .870 แสดงว่าตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ตารางที่ 3.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปร	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC
ADEQUATE	1.000							
HEALTHY	.493**	1.000						
CAPACITY	.337**	.557**	1.000					
SECURITY	.346**	.588**	.613**	1.000				
INTIGRAT	.304**	.538**	.539**	.641**	1.000			
CONSTIT	.410**	.533**	.601**	.579**	.698**	1.000		
LIFE	.336**	.464**	.601**	.533**	.489**	.504**	1.000	
RELEVANC	.218**	.322**	.429**	.393**	.312**	.292**	.634**	1.000
MEAN	3.248	3.539	3.575	3.447	3.696	3.444	3.606	3.600
S.D.	.701	.676	.707	.753	.750	.759	.635	.701

Bartlett's Test of Sphericity = 1421.017  $p = .000$

KMO = .870

หมายเหตุ: \*\*  $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากตัวบ่งชี้ 8 ตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 9.75 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .64 ที่องศาอิสระเท่ากับ 12 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .98 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .013

**ตารางที่ 3.14** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน

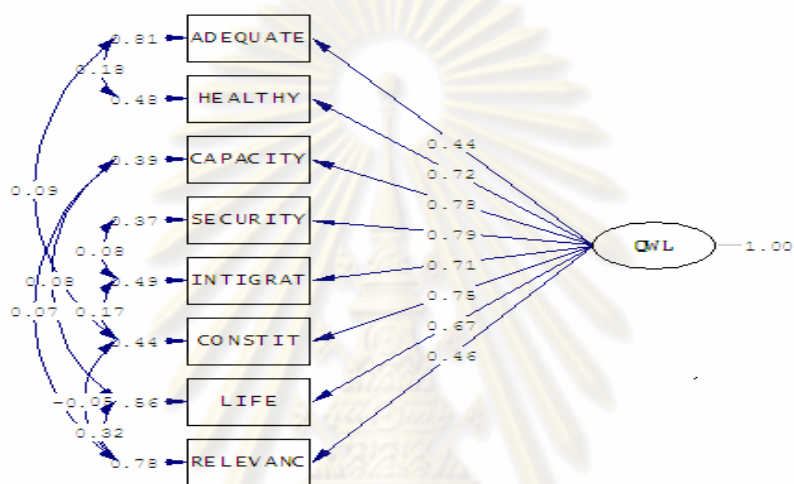
ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนนองค์ประกอบ
	b(SE)	B			
ADEQUATE	.44 (0.05)	.44	8.09	.19	.01
HEALTHY	.72 (0.05)	.72	15.12	.52	.21
CAPACITY	.78 (0.04)	.78	16.52	.61	.24
SECURITY	.79 (0.05)	.79	17.06	.63	.28
INTIGRAT	.71 (0.05)	.71	14.35	.51	.09
CONSTIT	.75 (0.05)	.75	15.74	.56	.20
LIFE	.69 (0.05)	.67	13.28	.44	.12
RELEVANC	.46 (0.06)	.46	8.42	.22	.02

$\chi^2=9.75$  df=12 p=.64 GFI = .99 AGFI = .98 RMR = .013

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานจากตารางที่ 3.14 และแผนภาพที่ 3.5 พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .44 ถึง .79 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือ โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .79 และมีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 63 รองลงมาคือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ



.78, .75, .72, .71, .67, และ .46 ตามลำดับ มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 61, 56, 52, 51, 44 และ 22 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .44 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ 19 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน



Chi-Square=9.75, df=12, P-value=0.63752, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 3.5 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

#### 4.6 ความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบปัจจัยคุณลักษณะของงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันจากตารางที่ 3.15 พบว่า ตัวแปรที่บ่งชี้องค์ประกอบคุณลักษณะของงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .514 ถึง .911 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกคู่ ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูง โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าเท่ากับ .911 รองลงมาคือตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าเท่ากับ .886 และคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าเท่ากับ .514 ส่วน ค่า Bartlett's Test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 1617.216 ( $p < .000$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ค่าดัชนีไกเซอร์-เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy) มีค่าเท่ากับ .811 แสดงว่าตัวแปรความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบ

งานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีความสัมพันธ์กันมากพอที่จะสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

**ตารางที่ 3.15** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างตัวแปรคุณลักษณะของงาน

ตัวแปร	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
VARIETY	1.000				
IDENTITY	.745**	1.000			
SIGNIFI	.728**	.666**	1.000		
AUTONOMY	.600**	.521**	.762**	1.000	
FEEDBACK	.603**	.514**	.782**	.911**	1.000
MEAN	3.761	3.850	3.666	3.541	3.527
S.D.	.659	.661	.680	.755	.727

Bartlett's Test of Sphericity = 1617.216 p=.000  
KMO = .811

หมายเหตุ: \*\* p<.01

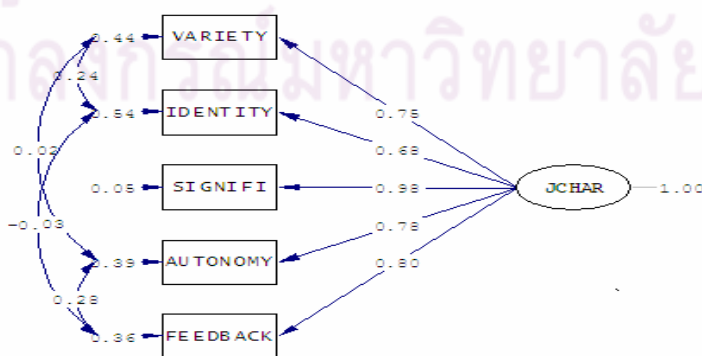
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน จากตัวบ่งชี้ 3 ตัว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 1.60 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .45 ที่องศาอิสระเท่ากับ 2 นั่นคือค่าไค-สแควร์แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .99 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .004

ตารางที่ 3.16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดองค์ประกอบปัจจัย  
คุณลักษณะของงาน

ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ		t	R <sup>2</sup>	สปส.คะแนน องค์ประกอบ
	b(SE)	B			
VARIETY	.78 (0.05)	.75	15.62	.60	.14
IDENTITY	.67 (0.05)	.68	13.80	.44	-.06
SIGNIFI	1.00 (0.04)	.98	23.16	1.00	.95
AUTONOMY	.76 (0.05)	.78	16.20	.58	.00
FEEDBACK	.78 (0.05)	.80	16.71	.61	-.01

$\chi^2 = 1.60$  df = 2 p = .45 GFI = 1.00 AGFI = .99 RMR = .004

เมื่อพิจารณาความสำคัญขององค์ประกอบมาตรฐานแต่ละตัวแปรสังเกตได้  
ในโมเดลการวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากตารางที่ 3.16 และแผนภาพที่ 3.6 พบว่า ค่าน้ำหนัก  
องค์ประกอบทั้งหมดมีค่าเป็นบวก โดยมีขนาดตั้งแต่ .68 ถึง .98 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01  
( $p < .01$ ) ทุกตัว โดยตัวแปรที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด คือความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่า  
น้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .98 และมีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 100  
รองลงมาคือข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน (VARIETY)  
และควมมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ .80, .78 และ .75 ตามลำดับ  
มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 61, 60 และ 58 ตามลำดับ และตัวแปรที่มีค่า  
น้ำหนักความสำคัญน้อยที่สุด คือ การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ  
เท่ากับ .68 มีความแปรผันร่วมกับคุณลักษณะของงาน ร้อยละ 44 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดเป็น  
ตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณลักษณะของงาน



Chi-Square=0.43, df=1, P-value=0.51153, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 3.6 ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดคุณลักษณะของงาน

จากการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล พบว่าโมเดล การวัดองค์ประกอบทั้ง 6 โมเดล ประกอบด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะของงาน ทุกโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า ตัวแปรทั้ง 6 ด้านมีคุณภาพด้านความตรงเชิงโครงสร้าง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยใช้แบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากทางภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ เพื่อเสนอไปยังคณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอรายชื่อ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยจากทางภาควิชาวิจัยและ จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ เพื่อเสนอไปยังคณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย จากบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3. ผู้วิจัยดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจาก การปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความตรงเชิงเนื้อหาและมีความตรงเชิงโครงสร้าง เรียบร้อยแล้ว

4. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากทางภาควิชาวิจัยและ จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ เพื่อเสนอไปยังคณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณา จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ได้รับการอนุมัติจากคณบดีคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ดำเนินเก็บข้อมูล

5. ดำเนินการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ เพื่อขอความ ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

6. ดำเนินการเก็บข้อมูลและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการแนะนำตัว อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย ขั้นตอนการเก็บรวบรวม ข้อมูลและระยะเวลาของการวิจัย พร้อมทั้งขอความร่วมมือในการทำวิจัย และชี้แจงให้ กลุ่มตัวอย่าง ทราบว่า สามารถตอบรับหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยโดยไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยข้อมูล

ทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ นำเสนอผลการวิจัยในลักษณะภาพรวม และเชิงวิชาการเท่านั้นไม่มีการเปิดเผยชื่อและนามสกุล ขณะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสามารถออกจากโครงการวิจัยได้ก่อนการวิจัยสิ้นสุด โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผลหรืออธิบาย หากมีข้อสงสัยหรือคำถามต่างๆ สามารถสอบถามผู้วิจัยได้ และเมื่อกลุ่มตัวอย่างยินยอมเข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นลงนามลงในใบยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย (Informed consent form) ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน เพื่อป้องกันการสูญหายจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 385 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.17

**ตารางที่ 3.17** จำนวนกลุ่มตัวอย่างและอัตราการตอบกลับของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 จำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับ ที่	ประเภทของบุคลากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนด	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	อัตรา การตอบกลับ n (%)	แบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ n (%)
1.	ภาควิชากายวิภาคศาสตร์	20	21	14 (66.67)	14 (100.00)
2.	ภาควิชากุมารเวชศาสตร์	6	7	6 (85.71)	6 (100.00)
3.	ภาควิชาจักษุวิทยา	3	3	3 (100.00)	3 (100.00)
4.	ภาควิชาจิตเวชศาสตร์	3	3	3 (100.00)	3 (100.00)
5.	ภาควิชาจุลชีววิทยา	25	27	25 (92.59)	25 (100.00)
6.	ภาควิชาชีวเคมี	8	8	8 (100.00)	8 (100.00)
7.	ภาควิชานิติเวชศาสตร์	10	10	10 (100.00)	10 (100.00)
8.	ภาควิชาปรสิตวิทยา	3	3	3 (100.00)	3 (100.00)
9.	ภาควิชาพยาธิวิทยา	17	18	20 (100.00)	20 (100.00)
10.	ภาควิชาเภสัชวิทยา	6	7	7 (100.00)	7 (100.00)
11.	ภาควิชารังสีวิทยา	4	4	4 (100.00)	4 (100.00)
12.	ภาควิชาวิสัญญีวิทยา	4	4	4 (100.00)	4 (100.00)
13.	ภาควิชาเวชศาสตร์ชั้นสูง	5	5	5 (100.00)	5 (100.00)
14.	ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและ สังคม	10	10	10 (100.00)	10 (100.00)
15.	ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู	5	5	5 (100.00)	5 (100.00)
16.	ภาควิชาศัลยศาสตร์	7	7	7 (100.00)	7 (100.00)
17.	ภาควิชาสูติวิทยา	7	7	7 (100.00)	7 (100.00)



ตารางที่ 3.17 (ต่อ)

ลำดับ ที่	ประเภทของบุคลากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง ที่กำหนด	จำนวน แบบสอบถาม ที่ส่ง	อัตรา การตอบกลับ n (%)	แบบสอบถาม ที่สมบูรณ์ n (%)
18.	ภาควิชาอุตสาหกรรม- นรีเวชวิทยา	13	14	13 (92.86)	13 (100.00)
19.	ภาควิชาสัตวศาสตร์ คอ นาสิกวิทยา	1	1	1 (100.00)	1 (100.00)
20.	ภาควิชาออร์โธปิดิกส์	4	4	4 (100.00)	4 (100.00)
21.	ภาควิชาอายุรศาสตร์	22	23	22 (95.65)	22 (100.00)
22.	งานบริหารและธุรการ	14	15	13 (86.67)	13 (100.00)
23.	งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ	66	68	68 (100.00)	66 (97.09)
24.	งานคลัง	15	16	16 (100.00)	16 (100.00)
25.	งานพัสดุ	6	6	6 (100.00)	6 (100.00)
26.	งานนโยบายและแผน	2	2	2 (100.00)	2 (100.00)
27.	งานบริการการศึกษา	55	57	57 (100.00)	56 (98.25)
28.	งานบริการวิชาการและวิจัย และศูนย์สัตว์ทดลอง	5	5	5 (100.00)	5 (100.00)
29.	ห้องสมุด	15	16	16 (100.00)	16 (100.00)
30.	ห้องปฏิบัติการพิเศษรวม อปร	6	7	7 (100.00)	7 (100.00)
31.	ศูนย์ประชุมวิชาการ	3	2	2 (100.00)	2 (100.00)
	<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>385</b>	<b>373 (96.88)</b>	<b>370 (96.10)</b>

จากตารางที่ 3.17 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 370 คน ผู้วิจัยส่งตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 ฉบับ มีอัตราการตอบกลับ จำนวน 373 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 96.88) และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 370 ฉบับ (คิดเป็นร้อยละ 96.10)

7. เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลครบทุกหน่วยงานแล้วนำแบบสอบถามมาตรวจเช็คความถูกต้องของข้อมูล กำหนดรหัสของข้อมูลและนำข้อมูลที่ลงทะเบียนทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) ของตัวแปรตัวแปรสังเกตได้ 6 โมเดล ประกอบด้วยตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จึงทำการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้าง

2. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย (descriptive statistic) เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมลิสเรล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนำเสนอข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการพัฒนาโมเดลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กับข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนค่าสถิติและตัวแปรต่างๆ ดังต่อไปนี้

## สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนนตัวแปร (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
C.V.	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การกระจาย (coefficient of variation)
MAX	หมายถึง	คะแนนสูงสุด (maximum)
MIN	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด (minimum)
SE	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standard error)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (skewness)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (kurtosis)
$\chi^2$	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
$\Delta X$	หมายถึง	เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรแฝงภายนอกบนตัวแปรสังเกตได้
$\Delta Y$	หมายถึง	เมทริกซ์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรแฝงภายนอกบนตัวแปรสังเกตได้
$\Gamma$	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงจากตัวแปรแฝงภายนอกไปยังตัวแปรแฝงภายใน
$\beta$	หมายถึง	เมทริกซ์อิทธิพลเชิงสาเหตุทางตรงระหว่างตัวแปรภายในแฝง
$\Phi$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรภายในแฝง
$\Psi$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายในแฝง
$\theta\delta$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายนอกสังเกตได้
$\theta\varepsilon$	หมายถึง	เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนในการวัดของตัวแปรภายในสังเกตได้
$R^2$	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (coefficient of determination)
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)

AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Squared Residual)
TE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลรวม (total effect)
DE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางตรง (direct effect)
IE	หมายถึง	ขนาดอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)

## 2. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร

OCB	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
COMMIT	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร
SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน
LEADER	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
QWL	หมายถึง	คุณภาพชีวิตในการทำงาน

## 3. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ALTRUISM	หมายถึง	การให้ความช่วยเหลือ
COURTESY	หมายถึง	การคำนึงถึงผู้อื่น
SPORTMAN	หมายถึง	ความอดทนอดกลั้น
CIVIC	หมายถึง	การให้ความร่วมมือ

CONSCIEN หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่

### ความผูกพันต่อองค์กร

AFFECTIV	หมายถึง	ความผูกพันด้านจิตใจ
CONTI	หมายถึง	ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
NORMATIV	หมายถึง	ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

### ความพึงพอใจในงาน

INTRIN	หมายถึง	ความพึงพอใจในงานภายใน
EXTRIN	หมายถึง	ความพึงพอใจในงานภายนอก

### ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

INSPIRAT	หมายถึง	การสร้างแรงบันดาลใจ
INTELLEC	หมายถึง	การกระตุ้นทางปัญญา



INDIVID หมายถึง การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ADEQUATE หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

HEALTHY หมายถึง สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

CAPACITY หมายถึง การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

SECURITY หมายถึง โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

INTIGRAT หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

CONSTIT หมายถึง สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน

LIFE หมายถึง ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว

RELEVANC หมายถึง การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

### คุณลักษณะของงาน

VARIETY หมายถึง ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน

IDENTITY หมายถึง การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด

SIGNIFI หมายถึง ความสำคัญของงาน

AUTONOMY หมายถึง ความมีอิสระของงาน

FEEDBACK หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับ

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ **ส่วนแรก**เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และ**ส่วนที่สอง**เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง

ที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตัวแปรต่างๆ (n=370)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	137	37.03
หญิง	233	62.97
<b>2. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	148	40.00
สมรส	187	50.54
หม้าย/หย่าร้าง/แยก	35	9.46
<b>3. ประเภทของบุคลากร</b>		
ข้าราชการสาย ข,ค	51	13.78
ลูกจ้างประจำ	113	30.54
พนักงานมหาวิทยาลัยปฏิบัติการ	127	34.32
พนักงานมหาวิทยาลัยประจำโครงการ	79	21.35
<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	132	35.68
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	45	12.16
ปริญญาตรี	167	45.14
ปริญญาโท	25	6.76
ปริญญาเอก	1	0.27
<b>5. อายุ</b>		
19-30 ปี	81	21.89
31-40 ปี	90	24.32
41-50 ปี	103	27.84
มากกว่า 50 ปี	96	25.95
<b>6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
2-5 ปี	111	30.00
6-10 ปี	43	11.62
10-15 ปี	60	16.22
16-20 ปี	46	12.43
20 ปีขึ้นไป	110	29.73
<b>7. รายได้รวมต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	114	30.81
10,000 - 15,000 บาท	155	41.89
15,001 - 20,000 บาท	31	8.38
20,001 - 30,000 บาท	36	9.73
สูงกว่า 30,001 บาท	34	9.19
<b>รวม</b>	<b>370</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 233 คน (คิดเป็นร้อยละ 62.97) สถานภาพสมรส จำนวน 187 คน (คิดเป็นร้อยละ 50.54) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 167 คน (คิดเป็นร้อยละ 45.14) มีรายได้รวมต่อเดือนที่ได้รับจากองค์การ มีรายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 155 คน (คิดเป็นร้อยละ 41.89) ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ จำนวน 127 คน (คิดเป็นร้อยละ 34.32) และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี จำนวน 111 คน (คิดเป็นร้อยละ 30.00)

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน โดยการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นตัวแปรภายในแฝงจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ตัวแปรภายนอกแฝงจำนวน 3 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความพึงพอใจในงานภายใน ความพึงพอใจในงานภายนอก การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้า และความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ เพื่อศึกษาลักษณะของตัวแปรสังเกตได้ 26 ตัวแปร ค่าสถิติพื้นฐานที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) คะแนนต่ำสุด (Min) คะแนนสูงสุด (Max) ค่าความเบ้ (Sk) และค่าความโด่ง (Ku) โดยผลการวิเคราะห์ผลแต่ละตัวแปรดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (n =370)

ตัวแปรสังเกตได้	$\bar{X}$	ระดับ	S.D.	C.V.	MIN	MAX	Sk	Ku
<b>พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร</b>								
การให้ความช่วยเหลือ	4.03	มาก	0.62	15.52	2.50	5.00	-0.07	-0.66
การคำนึงถึงผู้อื่น	4.03	มาก	0.55	13.55	3.00	5.00	-0.03	-0.53
ความอดทนอดกลั้น	3.82	มาก	0.63	16.52	2.00	5.00	-0.01	-0.15
การให้ความร่วมมือ	3.84	มาก	0.66	17.16	1.50	5.00	-0.31	0.27
ความสำนึกในหน้าที่	4.04	มาก	0.59	14.66	2.80	5.00	-0.11	-0.68
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>								
ความผูกพันด้านจิตใจ	3.94	มาก	0.73	18.43	1.80	5.00	-0.52	-0.28
ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	3.57	มาก	0.70	19.67	1.50	5.00	0.02	-0.42
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	3.99	มาก	0.66	16.58	1.00	5.00	-0.69	1.31
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>								
ความพึงพอใจในงานภายใน	4.09	มาก	0.61	14.86	2.20	5.00	-0.29	-0.45
ความพึงพอใจในงานภายนอก	3.58	มาก	0.77	21.60	1.00	5.00	-0.43	0.26
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>								
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.69	มาก	0.68	18.43	1.00	5.00	-0.45	0.30
การกระตุ้นทางปัญญา	3.48	ปานกลาง	0.82	23.68	1.00	5.00	-0.47	0.18
การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.49	ปานกลาง	0.82	23.41	1.00	5.00	-0.39	0.15
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>								
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.25	ปานกลาง	0.70	21.57	1.83	5.00	0.39	-0.25
สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.54	มาก	0.68	19.09	1.60	5.00	-0.07	-0.08
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	3.58	มาก	0.71	19.76	1.00	5.00	0.03	0.31
โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.45	ปานกลาง	0.75	21.84	1.25	5.00	-0.18	-0.39
การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	3.70	มาก	0.75	20.29	1.50	5.00	-0.29	-0.08
สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	3.44	ปานกลาง	0.76	22.04	1.00	5.00	-0.09	0.21
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	3.61	มาก	0.64	17.62	1.40	5.00	0.13	0.20
การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.60	มาก	0.70	19.47	1.33	5.00	0.03	0.18
<b>คุณลักษณะของงาน</b>								
ความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน	3.76	มาก	0.66	17.52	2.00	5.00	-0.04	-0.56
การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด	3.85	มาก	0.66	17.16	1.67	5.00	-0.26	-0.15
ความสำคัญของงาน	3.67	มาก	0.68	18.56	1.20	5.00	-0.15	0.09
ความมีอิสระของงาน	3.54	มาก	0.75	21.31	1.00	5.00	-0.56	1.13
ข้อมูลย้อนกลับ	3.53	มาก	0.73	20.62	1.00	5.00	-0.19	0.34

จากตารางที่ 4.2 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในโมเดลตามตัวแปรแฝง ดังนี้

### 1. ตัวแปรแฝงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปร มีค่าเท่ากับ 3.82-4.04 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความสำนึกในหน้าที่ที่มีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.03$ ) ตัวแปรการให้ความร่วมมือ ( $\bar{X} = 3.84$ ) และตัวแปรความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรมีการกระจายไม่ต่างกันมากนัก อยู่ระหว่างร้อยละ 13.55 -17.16 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่าตัวแปรทุกตัว มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูลในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่กระจายของข้อมูลมาก

### 2. ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 3.57-3.99 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ ( $\bar{X} = 3.94$ ) และตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.57$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร ตัวแปรมีการกระจายไม่ต่างกันมากนัก อยู่ระหว่างร้อยละ 16.58-19.67 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่าตัวแปรความผูกพันทางด้านจิตใจ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ยกเว้น ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวา (ความเบ้เป็นบวก) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีการแจกแจงในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลมาก ยกเว้นตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ที่มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ ( $Ku=1.31$ ) แสดงว่าตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีการกระจายของข้อมูลน้อย



### 3. ตัวแปรแฝงความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรนี้มีค่าเท่ากับ 3.58 และ 4.09 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมากทั้งสองด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานภายในมีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 4.09$ ) และตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.58$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรมีการกระจายเท่ากับ 14.68 และ 21.60 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอกมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวา (ความเบ้เป็นบวก) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูลในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่กระจายของข้อมูลมาก

### 4. ตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

เมื่อพิจารณาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรนี้มีค่าเท่ากับ 3.48 - 3.69 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 3.69$ ) รองลงมา คือ ตัวแปรการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ( $\bar{X} = 3.49$ ) และตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรมีการกระจายเท่ากับไม่แตกต่างกันมากนัก อยู่ระหว่าง 18.43 - 23.68 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่าตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูลในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่กระจายของข้อมูลมาก

### 5. ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรนี้มีค่าเท่ากับ 3.25 - 3.70 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่าสูงสุด ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิต

การทำงานกับชีวิตส่วนตัว ( $\bar{X}=3.61$ ) ตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $\bar{X}=3.60$ ) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ( $\bar{X}=3.58$ ) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ( $\bar{X}=6.54$ ) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X}=3.45$ ) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ( $\bar{X}=3.44$ ) และตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}=3.25$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีการกระจายไม่ต่างกันมากนัก อยู่ระหว่างร้อยละ 17.62 - 21.84 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงานของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย และตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ขวา (ความเบ้เป็นบวก) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรต่ำกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่าตัวแปรส่วนใหญ่มีการกระจายของข้อมูลในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่าตัวแปรส่วนใหญ่กระจายของข้อมูลมาก

## 6. ตัวแปรแฝงคุณลักษณะของงาน

เมื่อพิจารณาคคุณลักษณะของงาน พบว่า ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของตัวแปรมีค่าเท่ากับ 3.53 - 3.58 แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนมีคุณลักษณะของงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยบุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยของการได้รับผิดชอบงานทั้งหมดสูงสุด ( $\bar{X}=3.85$ ) รองลงมาคือ ตัวแปรความหลากหลายของทักษะในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=3.76$ ) ตัวแปรความสำคัญของงาน ( $\bar{X}=3.67$ ) ตัวแปรความมีอิสระของงาน ( $\bar{X}=3.54$ ) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีการกระจายไม่ต่างกันมากนัก อยู่ระหว่างร้อยละ 17.16 - 21.31 เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (Sk) ของตัวแปร พบว่าตัวแปรทุกตัวมีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (ความเบ้เป็นลบ) แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสูงกว่าค่าเฉลี่ย และเมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Ku) พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีการแจกแจงในลักษณะเตี้ยแบนกว่าโค้งปกติ (ค่าความโด่งน้อยกว่า 0) แสดงว่า ตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลมาก ยกเว้นตัวแปรความมีอิสระของงานที่มีการแจกแจงข้อมูลในลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ ( $Ku=1.13$ ) แสดงว่าตัวแปรความมีอิสระของงานมีการกระจายของข้อมูลน้อย

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 26 ตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 325 คู่ มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) ทุกคู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีทิศทางบวกขนาดปานกลาง มีค่าพิสัยตั้งแต่ 0.143 ถึง .911 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.3 เมทริกซ์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวิจัย

ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID
AFFECTIV	1.000												
CONTI	0.579**	1.000											
NORMATIV	0.675**	0.534**	1.000										
ALTRUISM	0.282**	0.252**	0.348**	1.000									
COURTESY	0.245**	0.203**	0.259**	0.505**	1.000								
SPORTMAN	0.209**	0.230**	0.215**	0.506**	0.507**	1.000							
CIVIC	0.459**	0.395**	0.389**	0.550**	0.431**	0.608**	1.000						
CONSCIEN	0.312**	0.267**	0.310**	0.442**	0.443**	0.463**	0.472**	1.000					
INTRIN	0.430**	0.286**	0.493**	0.356**	0.334**	0.353**	0.533**	0.265**	1.000				
EXTRIN	0.488**	0.388**	0.385**	0.236**	0.221**	0.284**	0.434**	0.221**	0.449**	1.000			
INSPIRAT	0.342**	0.345**	0.309**	0.300**	0.193**	0.310**	0.428**	0.253**	0.369**	0.528**	1.000		
INTELLEC	0.322**	0.290**	0.280**	0.327**	0.164**	0.300**	0.465**	0.274**	0.332**	0.522**	0.714**	1.000	
INDIVID	0.323**	0.341**	0.313**	0.197**	0.184**	0.283**	0.423**	0.215**	0.317**	0.536**	0.609**	0.762**	1.000
ADEQUATE	0.280**	0.354**	0.233**	0.220**	0.197**	0.268**	0.318**	0.143**	0.265**	0.427**	0.294**	0.349**	0.365**
HEALTHY	0.351**	0.309**	0.372**	0.291**	0.251**	0.309**	0.422**	0.176**	0.367**	0.449**	0.379**	0.475**	0.535**
CAPACITY	0.307**	0.389**	0.333**	0.329**	0.215**	0.311**	0.476**	0.204**	0.348**	0.422**	0.425**	0.488**	0.491**
SECURITY	0.339**	0.322**	0.348**	0.249**	0.179**	0.273**	0.453**	0.192**	0.379**	0.480**	0.470**	0.560**	0.573**
INTIGRAT	0.365**	0.386**	0.305**	0.260**	0.234**	0.350**	0.484**	0.228**	0.318**	0.412**	0.441**	0.483**	0.583**
CONSTIT	0.363**	0.458**	0.314**	0.311**	0.158**	0.306**	0.499**	0.292**	0.275**	0.513**	0.572**	0.671**	0.654**
LIFE	0.292**	0.264**	0.319**	0.339**	0.311**	0.368**	0.515**	0.319**	0.399**	0.322**	0.267**	0.415**	0.456**
RELEVANC	0.279**	0.236**	0.300**	0.274**	0.331**	0.330**	0.383**	0.283**	0.431**	0.244**	0.237**	0.275**	0.267**
VARIETY	0.325**	0.277**	0.368**	0.443**	0.324**	0.394**	0.512**	0.361**	0.475**	0.301**	0.383**	0.434**	0.386**
IDENTITY	0.356**	0.305**	0.353**	0.480**	0.295**	0.394**	0.483**	0.335**	0.438**	0.241**	0.333**	0.351**	0.278**
SIGNIFI	0.297**	0.315**	0.269**	0.434**	0.276**	0.448**	0.554**	0.307**	0.405**	0.380**	0.441**	0.508**	0.448**
AUTONOMY	0.233**	0.298**	0.208**	0.322**	0.165**	0.406**	0.505**	0.251**	0.320**	0.383**	0.457**	0.505**	0.534**
FEEDBACK	0.230**	0.315**	0.232**	0.357**	0.178**	0.430**	0.502**	0.247**	0.328**	0.388**	0.484**	0.576**	0.591**
Mean	3.940	3.574	3.992	4.025	4.034	3.824	3.843	4.039	4.090	3.575	3.688	3.478	3.492
S.D.	.726	.703	.662	.625	.547	.632	.659	.592	.608	.772	.680	.824	.817

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy = 0.923 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square = 6561.573 df = 325 sig = .000

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ตัวแปร	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
AFFECTIV													
CONTI													
NORMATIV													
ALTRUISM													
COURTESY													
SPORTMAN													
CIVIC													
CONSCIEN													
INTRIN													
EXTRIN													
INSPIRAT													
INTELLEC													
INDIVID													
ADEQUATE	1.000												
HEALTHY	0.493**	1.000											
CAPACITY	0.337**	0.557**	1.000										
SECURITY	0.346**	0.588**	0.613**	1.000									
INTIGRAT	0.304**	0.538**	0.539**	0.641**	1.000								
CONSTIT	0.410**	0.533**	0.601**	0.579**	0.698**	1.000							
LIFE	0.336**	0.464**	0.601**	0.533**	0.489**	0.504**	1.000						
RELEVANC	0.218**	0.322**	0.429**	0.393**	0.312**	0.292**	0.634	1.000					
VARIETY	0.296**	0.407**	0.532**	0.479**	0.405**	0.435**	0.612	0.539**	1.000				
IDENTITY	0.197**	0.349**	0.423**	0.384**	0.396**	0.418**	0.555	0.512**	0.745**	1.000			
SIGNIFI	0.258**	0.442**	0.604**	0.515**	0.498**	0.582**	0.639	0.519**	0.728**	0.666**	1.000		
AUTONOMY	0.263**	0.448**	0.529**	0.513**	0.520**	0.523**	0.524	0.403**	0.600**	0.521**	0.762**	1.000	
FEEDBACK	0.284**	0.498**	0.583**	0.533**	0.595**	0.604**	0.589	0.417**	0.603**	0.514**	0.782**	0.911**	1.000
Mean	3.248	3.539	3.575	3.447	3.696	3.444	3.606	3.600	3.761	3.850	3.666	3.541	3.527
S.D.	.701	.676	.707	.753	.750	.759	.635	.701	.659	.661	.680	.755	.727

หมายเหตุ: \*\*p <.01 , \*p < .05



จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยแยกพิจารณาได้เป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. **ตัวแปรแฝงจากพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีองค์กร (OCB)** ประกอบด้วยตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) ตัวแปรการคำนึงถึงผู้อื่น (COURTESY) ตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) ตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) และตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .442 ถึง .608 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r < 0.8$ ) จำนวน 1 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) จำนวน 9 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือตัวแปรการให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความอดทนอดกลั้น (SPORTMAN) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .608 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือตัวแปรความสำนึกในหน้าที่ (CONSCIEN) กับตัวแปรการให้ความช่วยเหลือ (ALTRUISM) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะเพิ่มขึ้นในขณะเดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

2. **ตัวแปรแฝงจากความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT)** ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) ตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) และตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .534 ถึง .675 ของตัวแปร 3 คู่ ทุกคู่มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรความผูกพันด้านจิตใจ (AFFECTIV) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .675 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ตัวแปรความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (NORMATIV) กับตัวแปรตัวแปรความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (CONTI) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ เท่ากับ .534 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะเพิ่มขึ้น ในขณะเดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

3. **ตัวแปรแฝงจากความพึงพอใจในงาน (SAT)** ประกอบด้วยตัวแปรความพึงพอใจในงานภายใน (INTRIN) กับตัวแปรความพึงพอใจในงานภายนอก (EXTRIN) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .449 ของตัวแปร 1 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่คือทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่ง มีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

4. **ตัวแปรแฝงจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER)** ประกอบด้วยตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRATR) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .609 ถึง .762 ของตัวแปร 3 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r < 0.8$ ) จำนวน 2 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) จำนวน 1 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือตัวแปรค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการกระตุ้นทางปัญญา (INTELLEC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .762 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือตัวแปรค่านึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (INDIVID) กับตัวแปรการสร้างแรงบันดาลใจ (INSPIRATR) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .609 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

5. **ตัวแปรแฝงจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)** ประกอบด้วยตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) ตัวแปรสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (HEALTHY) ตัวแปรการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร (CAPACITY) ตัวแปรโอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (SECURITY) ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (CONSTIT) ตัวแปรความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว (LIFE) และตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .218 ถึง .698 ของตัวแปร 28 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r < 0.8$ ) จำนวน 6 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) จำนวน 13 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $0.2 \leq r < 0.4$ ) จำนวน 9 คู่ โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน

(CONSTIT) กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (INTIGRAT) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .698 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำคือตัวแปรการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (RELEVANC) กับตัวแปรค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .218 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือ ทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย

6. **ตัวแปรแฝงจากคุณลักษณะของงาน (JCHAR) ประกอบด้วยตัวแปรความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน (VARIETY) ตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) ตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) ตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) และตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) มีค่าพิสัยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในช่วง .514 ถึง .911 ของตัวแปร 10 คู่ มีขนาดความสัมพันธ์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $0.6 \leq r < 0.8$ ) จำนวน 8 คู่ และมีขนาดความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ( $0.4 \leq r < 0.6$ ) จำนวน 2 คู่ ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรความมีอิสระของงาน (AUTONOMY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .911 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันต่ำ คือตัวแปรข้อมูลย้อนกลับ (FEEDBACK) กับตัวแปรการได้รับผิดชอบงานทั้งหมด (IDENTITY) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .514 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีทิศทางเดียวกันทุกคู่ คือทิศทางบวก แสดงว่าหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดเพิ่มขึ้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันก็จะมีขนาดเพิ่มขึ้น ในขณะที่เดียวกันหากตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงอีกตัวแปรหนึ่งมีขนาดลดลงด้วย**

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตทุกคู่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ขนาดความสัมพันธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ทิศทางความสัมพันธ์ทุกคู่มีทิศทางเดียวกัน (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีเครื่องหมายบวก)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่าผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (identity matrix) หรือไม่ มีค่าเท่ากับ 6561.573 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีไกเซอร์-เมเยอร์-ออลคิน (Kaiser-Meyer-Olkin measure of sampling adequacy = KMO) มีค่าเท่ากับ .923 ซึ่งเป็นค่าที่

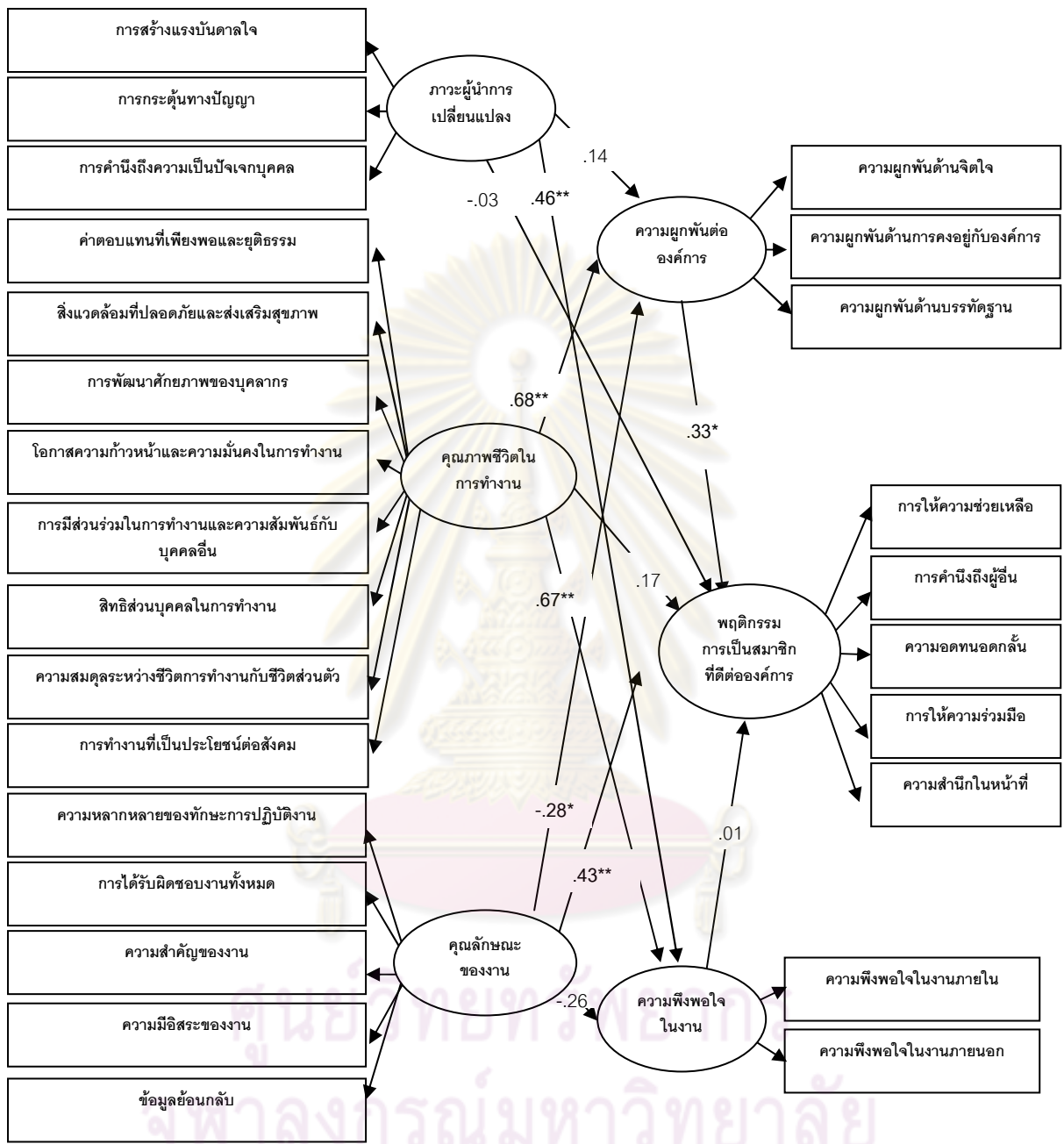
เข้าใกล้ 1 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้ของข้อมูลชุดนี้มีความสัมพันธ์ภายในต่อกันมากและเหมาะที่จะนำไปใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไป

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรแฝง 6 ตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรแฝงภายใน มี 3 ตัวแปร คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ตัวแปรแฝงภายนอก มี 3 ตัวแปร คือภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยมีตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ 26 ตัวแปร

การทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่าโมเดลไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีปรับแก้โมเดล (modification indices) ซึ่งยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ พบว่าได้โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังรายละเอียดที่แสดงในแผนภาพที่ 4.1

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แผนภาพที่ 4.1 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

**ตารางที่ 4.4** ค่าสถิติผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรผล สาเหตุ	COMMIT			SAT			OCB		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE	TE	IE	DE
LEADER	0.14*	-	0.14*	0.46**	-	0.46**	0.02	0.05	-0.03
	(0.08)		(0.08)	(0.10)		(0.10)	(0.07)	(0.10)	(0.07)
QWL	0.68**	-	0.68**	0.67**	-	0.67**	0.40**	0.23*	0.17
	(0.15)		(0.15)	(0.17)		(0.17)	(0.13)	(0.12)	(0.13)
JCHAR	-0.28*	-	-0.28*	-0.26	-	-0.26	0.34**	-0.10	0.43**
	(0.14)		(0.14)	(0.14)		(0.14)	(0.12)	(0.06)	(0.12)
COMMIT	-	-	-	-	-	-	0.33*	-	0.33*
							(0.12)		(0.12)
SAT	-	-	-	-	-	-	0.01	-	0.01
							(0.25)		(0.25)
<b>ค่าสถิติ</b>									
ไค-สแควร์= 186.83 , df =174 , p =0.24 , GFI =0.96 , AGFI =0.92 RMR =0.017									
ตัวแปร	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	INTRIN	EXTRIN	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN	CIVIC
ความเที่ยง	0.72	0.46	0.62	0.38	0.57	0.35	0.22	0.44	0.84
ตัวแปร	CONSCIEN								
ความเที่ยง	0.26								
ตัวแปร	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT
ความเที่ยง	0.69	0.73	0.78	0.19	0.44	0.58	0.53	0.47	0.62
ตัวแปร	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK		
ความเที่ยง	0.59	0.29	0.59	0.43	0.78	0.68	0.77		
R <sup>2</sup>	COMMIT			SAT			OCB		
	0.33			0.73			0.52		

#### ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง						
ตัวแปรแฝง	COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JCHAR
COMMIT	1.00					
OCB	0.59	1.00				
SAT	0.75	0.64	1.00			
LEADER	0.46	0.55	0.78	1.00		
QWL	0.55	0.70	0.79	0.76	1.00	
JCHAR	0.41	0.69	0.64	0.69	0.86	1.00

หมายเหตุ: \*\* p<.01, \* p<.05 ตัวเลขที่อยู่ในวงเล็บ คือค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 186.83 ที่องศาอิสระเท่ากับ 174 ค่าระดับความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .24 มีค่าดัชนีระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .96 ค่าดัชนีระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .92 และค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เท่ากับ .017 จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ค่า p มีค่ามากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMR มีค่าเข้าใกล้ศูนย์

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงสูงสุด คือ การให้ความร่วมมือ (CIVIC) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .84 รองลงมาคือตัวแปรความสำคัญของงาน (SIGNIFI) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .78 และตัวแปรที่มีค่าความเที่ยงน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (ADEQUATE) มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .19

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .73, .52 และ .33 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน (SAT) ได้ร้อยละ 73 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) ได้ร้อยละ 52 และความผูกพันต่อองค์กร (COMMIT) ได้ร้อยละ 33

เมื่อพิจารณาเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง พบว่าค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .41 ถึง .86 ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด คือ ตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน (JCHAR) กับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .86 รองลงมาได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LEADER) กับตัวแปรปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน มีค่าเท่ากับ .86 โดยตัวแปรแฝงทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่ส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การ (OCB) พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ คุณลักษณะงาน ความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ โดยที่ตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุดได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ตัวแปรคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .43 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 แสดงว่าหากบุคลากรสายสนับสนุนได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับจะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย

2. ตัวแปรผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .33 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .33 แสดงว่าหากบุคลากรมีความรู้สึกความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานจะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย

3. ตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ .17 นอกจากนี้ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานยังส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทางอ้อม โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และให้ค่าอิทธิพลรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .40 แสดงว่าหากบุคลากรได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เมื่อองค์การจัดให้มีสิ่งต่างๆ เหล่านี้สูงขึ้น จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ดังนั้นหากองค์การจะจัดสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ทรัพยากรหรือสวัสดิการต่างๆ ให้

บุคลากรเพื่อให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นเพียงใดก็ตามองค์การก็ควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จึงจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย

4. ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเป็นลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ  $-0.03$  แสดงว่าหากบุคลากรได้รับการสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าอิทธิพลเท่ากับ  $.01$  แสดงว่าหากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationship) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 4 ประการ คือ *ประการแรก* เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย *ประการที่สอง* เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย *ประการที่สาม* เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ *ประการสุดท้าย* เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากรที่ศึกษาเป็น บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานใน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2553 ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 521 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ตัวแปรที่ใช้ในวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรแฝง (latent variables) 6 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) 26 ตัวแปร ซึ่งแบ่งเป็นตัวแปรแฝงภายใน 3 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การความผูกพัน ต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน ตัวแปรภายนอกแฝงมี 3 ตัวแปร คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน ซึ่งตัวแปรแฝงทั้งหมดวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 26 ตัวแปร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 123 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ **ตอนแรก** เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้สถิติบรรยาย และ **ตอนที่สอง** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบ่งเป็นวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลลิสเรลด้วยโปรแกรมลิสเรล



## สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของสภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้รวมต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร มีรายได้ 10,000-15,000 บาท ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2-5 ปี ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยตัวแปรความพึงพอใจในงานภายในอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรความสำนึกในหน้าที่

2. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ (Chi-square) มีค่าเท่ากับ 186.83 ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .24 ที่องศาอิสระเท่ากับ 174 สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .96 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ .92 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .017 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .73, .52 และ .33 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 73 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ร้อยละ 52 และความผูกพันต่อองค์กร ได้ร้อยละ 33 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้ พบว่าตัวแปรการให้ความร่วมมือมีค่าความเที่ยงสูงสุด

3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยภาพรวมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .43 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 ตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .33 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .33 และตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .68 และ .23 ตามลำดับให้ค่าอิทธิพลรวมต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .40 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมสูงสุด คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยมีประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1.1 อิทธิพลจากตัวแปรคุณลักษณะของงาน เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพล จะเห็นว่าตัวแปรคุณลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะของงานไปยังเส้นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman และ Oldham (1980) ที่กล่าวว่า คุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิต และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และยังคงกล่าวว่าจากงานวิจัยที่วัดคุณลักษณะของงานว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานมีหลักฐานสนับสนุนว่าคุณลักษณะของงานบางอย่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานแต่คุณลักษณะเหล่านั้นมีผลต่อพนักงานทุกคนไม่เหมือนกัน จากงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในตัวงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และจากการศึกษาของ สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความเชื่อในปัจจัยควบคุมภายในสามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และจากงานวิจัยของ Van, Graham & Dienesch (1994) ยังพบว่า การกำหนดขอบเขตโครงสร้างของงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ และความมีอิสระของงาน ทำให้บุคคลสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถือว่าเป็นแรงจูงใจทางบวก ทำให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สร้างสรรค์ ดังนั้นการมีอิสระในงาน และลดการ

ควบคุมที่เหมาะสม มีอิทธิพลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ดังนั้นสรุปได้ว่าคุณลักษณะของงาน ซึ่งประกอบด้วยความหลากหลายของทักษะของการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

1.2 อิทธิพลจากตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพล จะเห็นว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคคาลกรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร ไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จะทำให้บุคคาลกรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านเป็นสิ่งที่เชื่อมโยง 3 ด้านมีความแตกต่างกัน กล่าวคือบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูง หมายถึง เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กร (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่สูง หมายถึงเขาจำเป็นต้องอยู่กับ (need to) เพราะไม่อยากสูญเสียที่ตนลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าเขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม และยังให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรด้านความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม โดยที่บุคคลรู้สึกว่าจะเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลนั้นต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพราะคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่สมาชิกควรทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีที่เรียกว่า Side-bet theory ซึ่ง Becker (1960) ได้ใช้พื้นฐานเกี่ยวกับ Simple Exchange Paradigm ในการสร้าง Side-bet Theory ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือการพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการที่คนเราเปรียบเทียบซึ่งน้ำหนักว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไป เขาจะสูญเสียอะไรบ้าง เนื่องจากการที่คนเราเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “Side-bet” ซึ่งอาจ ปรากฏในรูปของกำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสในการจะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรอื่น เมื่อเป็นเช่นนี้บุคคลผู้นั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว อาทิเช่น บำเหน็จ บำนาญหรือผลตอบแทนอื่นซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน แต่ถ้าเขาลาออกไปก่อนครบกำหนดเวลาก็เท่ากับว่าเขาลงทุนแรงกายแรงใจ และสติปัญญาไปโดยได้ผลประโยชน์ไม่คุ้มค่าเพราะฉะนั้นการที่คนเรานั้นได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนาน

เท่าไรก็เท่ากับการลงทุนของเขาได้สะสมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งความยากลำบากที่จะตัดสินใจออกจากองค์การ เพราะหากตัดสินใจลาออกย่อมหมายถึงการสูญเสียมากกว่าประโยชน์ที่จะได้รับหน่วยงาน จากงานวิจัยของ Schappe (1998) ได้พบว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวม และจากงานวิจัยของ Chen & Francesco (1999) ได้พบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

1.3 อิทธิพลจากตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน เมื่อพิจารณาจากตารางแสดงค่าอิทธิพล จะเห็นว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นตัวแปรที่ให้ค่าอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพิจารณาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จะเห็นว่าเส้นอิทธิพลทางตรงจากคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผ่านไปยังเส้นความผูกพันต่อองค์การ ส่งไปยังเส้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในเรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์การ จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Huse & Cummings (1985) ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์การนั้นคือคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การอันเนื่องมาจากความผาสุกในงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีขวัญกำลังใจ ต้องการปรับปรุงศักยภาพในการทำงาน และสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตในงาน และแนวคิดของ Walton (1974) ซึ่งกล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล เพื่อให้องค์การที่ตนทำงานประสบความสำเร็จ และจากผลงานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) และวรรณ บุญล้อม (2551) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการวิจัยของ สุพรรณวา ประทุมวัน (2544) กษมา ทองขลิบ (2550) และประไพพร



สิงหนเดช (2538) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.4 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงเป็นลบอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมีอิทธิพลทางอ้อมเป็นบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ผู้วิจัยคัดเลือกมาพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีภาวะร่วมเส้นตรง (collinearity) หรือภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ภาวะร่วมเส้นตรงพหุ หมายถึงภาวะที่ตัวแปรในการวิจัยที่เป็นตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันสูงมาก ( $0.6 \leq r$ ) และมีผลเสียต่อการวิเคราะห์ถดถอยทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง วิธีการแก้ไขเมื่อพบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงทำได้ 2 วิธี วิธีแรก คือนักวิจัยต้องตัดสินใจเลือกใช้ตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งเพียงตัวเดียว และทิ้งตัวแปรที่สัมพันธ์กันสูงกับตัวแปรที่เลือกไว้ วิธีที่สอง คือการนำตัวแปรที่สัมพันธ์กันสูงมาวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อสร้างตัวแปรประกอบ (composite variable) หรือองค์ประกอบจากตัวแปรที่สัมพันธ์กัน (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ผู้วิจัยเลือกวิธีที่สอง คือ การนำตัวแปรที่สัมพันธ์กันสูงมาวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยการลากเส้นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงที่มีความสัมพันธ์กันสูงในโมเดล

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ .73, .52 และ .33 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของ ความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 73 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ร้อยละ 52 และความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 33 แสดงว่าตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ปานกลาง



## ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ผู้บริหารองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนบุคลากรทั้งในด้านการเพิ่มพูนความรู้ทักษะความชำนาญด้านต่างๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการพัฒนาขีดความสามารถโดยการเข้าร่วมประชุมสัมมนาต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น อบรมการขับขี่รถอย่างปลอดภัยให้กับพนักงานขับรถ การเปิดโอกาสให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เป็นต้น ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงาน มองเห็นความสำคัญและคุณค่าของงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ให้อิสระในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานและมอบหมายงานที่ทำทลายความรู้ความสามารถจะช่วยให้เพิ่มพูนความรู้และได้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ให้อิสระในการตัดสินใจปรับปรุงกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง ให้การยอมรับยกย่องชมเชยในผลงานที่ปฏิบัติ ทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งผลประเมินการปฏิบัติงานโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีลายลักษณ์อักษร

2. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารองค์การและผู้ที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนบุคลากรโดยการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์การ และบุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การโดยไม่คิดลาออกจากองค์การ เมื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์การได้จะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้น

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์การควรจัดให้มีระบบสวัสดิการและเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์การอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน จัดสถานที่ปฏิบัติงาน อุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย จัดกิจกรรม 5ส บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ ส่งเสริมความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เมื่อคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นทำให้บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การโดยไม่คิดลาออกจากงานและมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติตนหรือการปฏิบัติงานที่แสดงออกถึงการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกของสังคมคาดหวังในการอยู่ร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการศึกษา พบว่าตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงาน สามารถอธิบายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 52 ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรจะมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่น่าจะเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่น ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กร ปัจจัย ด้านความยุติธรรมในองค์กร เป็นต้น

2. ควรมีการนำโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคคลากร สายสนับสนุน ที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับประชากรกลุ่มอื่นๆ เพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดล

3. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มบุคคลากรสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กรของบุคคลากรสายสนับสนุน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีอาชีพ แตกต่างกัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างกลุ่มพหุ (multiple group structure equation model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่ามีความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีสาย สนับสนุนกับสายวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้ เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรมากขึ้น

4. ควรมีการนำเทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคคลากรสายสนับสนุนศึกษาในลักษณะการศึกษาเชิงลึก ซึ่งจะเป็นได้ทั้งในลักษณะของการพัฒนากรอบแนวคิดของการวิจัย เพื่อให้ได้ตัวแปรที่มีความเหมาะสม มากขึ้นหรืออาจศึกษาเป็นกรณีศึกษาในกรณีที่ต้องการเจาะลึกในบริบทเฉพาะภายหลังจากศึกษา ภาพรวมด้วยเชิงคุณภาพ

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กรณีการ วิวัฒน์วิไล. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกษมา ทองชลีบ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- กันยา พีรพัฒน์นนท์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิติมา คงขวัญเมือง. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลักกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (2549). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554)**. สำนักนายกรัฐมนตรี.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์. (2551). **๖๐ ปี คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี พ.ศ.2549-2550**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์. (2550). **รายงานประจำปี 2550**. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะแพทยศาสตร์. (2551). **แผนยุทธศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2555)**. กรุงเทพมหานคร: คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ. (2544). **ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาคริต มานพ. (2550). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักเรียนเตรียมทหาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา สาขาวิชาวิจัยการศึกษาศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพร พวงไธสง. (2546). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความมุ่งมั่นในการทำวิจัย พฤติกรรมการทำวิจัย และคุณภาพงานวิจัยของครูระดับประถมศึกษา ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา สาขาวิชาวิจัยการศึกษาศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธณัฐชา รัตนพันธ์. (2550). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา สาขาวิชาวิจัยการศึกษาศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรพล ผดุงฤกษ์. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานขายร้านสะดวกซื้อในสถานีสบริการน้ำมัน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). **การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล:แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน**. กรุงเทพมหานคร: อินโนกราฟฟิกส์.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). **โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นนทกานต์ วุฒิอารีย์. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษาศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เบญจรัตน์ เดชนิววัฒนชัย. (2541). **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปฏิพัฒน์ อุดรไสว. (2550). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประทานพร ทองเขียว.(2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผล ของหน่วยงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประไพพร สิงหนเดช. (2538). **การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณี ข้าราชการกรมคุมประพฤติ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประภาพร เหลืองช่วยโชค. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี มีหาญพงษ์. (2547). **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์ดี.
- ปิยะฉัตร ฉ่ำชื่น. (2547). **การสังเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พินดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรี สายสดดี. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรธนิภา สืบสุข. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรารัตน์ ตันนุกิจ. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วีรณีย์ ธรรมนารอดสกุล. (2544). **อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก.** วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รัชฎาพร สีดาดาษ. (2548). **ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2547). **โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เซาว์อารมน์ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติพร พนพิเชษฐกุล. (2544). **ความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรมน เดชเมธาวีวงศ์. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิค ในเขตพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้.** รายงานการค้นคว้าอิสระ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). **การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วันวิสาข์ แสงประชุม (2547). **การพัฒนาโมเดลความผูกพันต่อองค์กร ของครูโรงเรียนเอกชน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). **คุณภาพในงานบริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.

- ศลินา ทวีวัฒน์เกษียร. (2548). **ผลกระทบของคุณลักษณะงานและคุณลักษณะโครงสร้างเชิงสังคมที่มีต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานภายในตน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมขององค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจุบันควบคุมและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพร พันธุ์. (2546). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริการ ของพนักงานโรงแรม จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภายู ธีระวณิชตระกูล. (2549). **แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุภายูจันทร์ ชัยณรงค์. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กวรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี, และถนอม ประสิทธิ์เมตต์. (2549). **แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สุนันทา ศิริวงษ์ธรรม. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุพรรณภา ประทุมวัน. (2544). **คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. (2544). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ .** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). **ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานมหา วิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.** รายงานวิจัยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- อุทัย บุญประเสริฐ. (2542). **องค์กร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอส พี การพิมพ์.

### ภาษาอังกฤษ

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (vol 2). New York: Academic Press.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, Continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology* 63: 1-18.
- Avalio, B. J., Bass, B. M., & Jung, D. I. (1999). Re-examining the components of transformational and transactional leadership using The Multifactor Leadership Questionnaire. *Journal of Occupational and Organization Psychology* 72(4): 441-462.
- Bass ,B.M. (1985). *Leadership and performance beyond expectation.* New York: The Free Press.
- Becker, H.S. (1960). Notes on the concept of commitment. *Americans Journal of Sociology* 66 (July): 32-40.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life.* New York: Wiley.

- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. **Tree Components of Commitment, Competencies: Their effects on In-Role and Extra-Role Performance in The People's Republic of China** [Online]. (1999). Available from: <http://www.aom.pace.edu/aom/html>. [2009, October 20]
- Deshpande, S. W. **Organizational citizenship** [Online]. (2002). Available from: <http://www.indiaonline.com> [2009, October 25]
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2003). **Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). **Work redesign**. New York: Addison-Wesley.
- Hannan, R. **The relationships between teacher's extra-role behavior. Job attitudes, stress and student's quality of school life** [Online]. (2004). Available from: <http://www.aare.edu.au>. [2009, November 2]
- Herzberg, F. (1959). **The motive to work**. 2<sup>nd</sup>.ed. New York: John Willy & Sons.
- Huse, E. F., & Cumming, T. G. (1985). **Organizational development and change**. Minneapolis: West.
- Jewell, L. N. (1998). **Contemporary industrial : Organizational psychology**. New York: Brooks Cole.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). **Citizenship behavior and social exchange**. *Academy of Management Journal* 37: 656-669.
- Kumer, S. **The Effect of career anchors on job characteristics & organizational citizenship behavior relationship** [Online]. (2003). Available from: <http://www.mercerhr.com/referencecontent.jhtml?idContent=1124985> [2010, January 10].
- Lee, S. J. **The relationship study of the hospital organization culture, leadership, and Organizational citizenship behaviors** [Online]. (2003). Available from: <http://www.hercules.vtls.com/cgi-bin/ndltd> [2009, November 15]
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2000). **Organizational behavior**. Boston: McGraw-Hill.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991). **A three-component conceptualization of organizational commitment**. *Journal of Occupational Psychology* 61: 195-209.



- Minton, C. R. (1981). **Human behavior in Organization**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors : Do fairness perceptions influence employee citizenship?. **Journal of Applied Psychology** 76: 845-855.
- Muchinsky, P. M. (2003). **Psychology applied to work : An introduction to industrial and organizational psychology**. 7<sup>th</sup> ed. North Carolina: Thomson Wadsworth.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). **Organizational behavior : Human behavior at work**. 10<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship Behavior. **Journal of Applied Psychology** 74: 157-164.
- Organ, D. W. (1991). **The applied psychology of work behavior**. 4<sup>th</sup> ed. Boston: R.R. Donnelly and Sons.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology** 48(4): 775–802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2005). **Organizational citizenship behavior its nature, antecedent, and consequences**. London: SAGE.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). **Organizational citizenship behavior : Its nature, antecedents and consequences**. California: SAGE.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Banhrach, D. G. (2000). Organization citizenship behavior: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management** 26(3): 513-563.
- Robbins, S.P. (2000). **Essentials of organizational behavior**. 6<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. (2001). **Organizational behavior**. 9<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schappe, S. P. (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organization Commitment, and Fairness Perceptions on organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology** 132(3): 277-290.

- Settoon, R. P., Bennett, N., and Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology* 81: 219–227.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and continuance with Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology* 68(4): 774-780.
- Smith, C. A., Organ, D. M., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology* 68: 653–663.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: John Wiley & Sons.
- Steers, M. R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly* 1: 46-75.
- Steers, M. R., & Porter, L.W. (1991). *Motivation and work behavior*. 5<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Urmila, R., & Parlikar, M. S. **Abusive supervisors reap short-term benefits but forfeit long-term gains** [Online]. (2003). Available from: <http://www.worktrauma.org>. [2009, November 12]
- Van, D. L., Graham, W. J., & Dienesch, M. (1994). Organization citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *The Academy of Management Journal* 37: 765-802.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*. 52(3):12-16.



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ชื่อ-นามสกุล	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฐภรณ์ หลาวทอง	อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและ จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญพิไล ฤทธาคณานนท์	อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. อาจารย์ ดร.สฎายุ ธีระวณิชตระกูล	อาจารย์ประจำ ศูนย์นวัตกรรมกรรมการบริหารและ ผู้นำทางการศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
4. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ เขี้ยวสกุล	อาจารย์ประจำ สำนักวิชาแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล	อาจารย์ประจำภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6. นางเบญมาศ ศรีทองดี	ผู้อำนวยการส่วนงานบุคคล สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
7. นายวิชัย ทศพรทรงชัย	หัวหน้าหน่วยพัฒนาบุคลากร ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย





ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุมัติผู้ทรงคุณวุฒิ  
หนังสือขอตกลงใช้เครื่องมือการวิจัย  
และหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 02-218-2578 ต่อ 800

ที่ ศธ 0512.6(2755)/575

วันที่ 21 ธันวาคม 2552

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ญัฐภรณ์ หลาวทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป)	จำนวน 1 ชุด
	2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	จำนวน 1 ชุด
	3. แบบตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย	จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศึกษณีย์ วิโสจสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาวิจัย การศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง **“การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”** โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ เป็นอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงตาม เนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา โทรศัพท์ 02-218-2578 ต่อ 800

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ โทรศัพท์ 0-2218-2578 ต่อ 802

ชื่อนิสิต นางสาวศึกษณีย์ วิโสจสงคราม โทรศัพท์ 083-0177-172 หรือ 0-2256-4458

ที่ ศธ 0512.6(2755)/582

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

24 ธันวาคม 2552

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป)	จำนวน 1 ชุด
	2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	จำนวน 1 ชุด
	3. แบบตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย	จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวศึกษณีญ์ วิโสจสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาวิจัย การศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ เป็นอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญอาจารย์ ดร.สฎายุ ธีระวณิชตระกูล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติให้อาจารย์ ดร.สฎายุ ธีระวณิชตระกูล เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)  
หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา โทรศัพท์ 02-218-2578 ต่อ 800

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ โทรศัพท์ 0-2218-2578 ต่อ 802

ที่อนิสิต นางสาวศึกษณีญ์ วิโสจสงคราม โทรศัพท์ 083-0177-172 หรือ 0-2256-4458



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 82578 ต่อ 800

ที่ ศธ 0512.6(2755)/046

วันที่ 19 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาวิจัย การศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง **“การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”** โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ เป็นอาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือ การวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้ นิสิตจะ ประสานงานเรื่อง วัน และเวลา ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม ดำเนินการ ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณ อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

คณบดีวิทยาลัยพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)  
หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา โทรศัพท์ 02-218-2578 ต่อ 800

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ โทร. 0-2218-2578 ต่อ 802

ที่นินิสิต นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม โทร. 083-0177-172



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โทร 82578 ต่อ 800  
ที่ ศธ 0512.6(2755)/047 วันที่ 19 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม นิสิตชั้นปริญญาโท สาขาวิชาวิจัยการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง **“การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”** โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงานเรื่อง วัน และเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ)

หัวหน้าภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา โทรศัพท์ 02-218-2578 ต่อ 800

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ โทร. 0-2218-2578 ต่อ 802

ชื่อนิสิต นางสาวศศิณี วิโสจสงคราม โทร. 083-0177-172





ภาคผนวก ค

เอกสารพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง  
และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ศูนย์วิทยพัชพยาบาล  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



COA No. 150/2010  
IRB No. 043/53

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1873 ถ.พระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2256-4455 ต่อ 14, 15

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ติดองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เลขที่โครงการวิจัย : -

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวศิษณี วิไลสงคราม

สังกัดหน่วยงาน : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง :

1. โครงการวิจัย Version 3.0 Date 16 Mar 10
2. โครงการวิจัยฉบับย่อ Version 1.0 Date 22 Feb 10
3. เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย Version 3.0 Date 16 Mar 10
4. เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย Version 1.0 Dated 5 February 10
5. แบบสอบถาม Version 3.0 Date 16 Mar 10

ลงนาม.....

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์อรอนพ ใจสำราญ)

รองประธานปฏิบัติหน้าที่แทนประธาน

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

ลงนาม.....

(รองศาสตราจารย์โสภิต ธรรมอาวี)

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

วันที่รับรอง : 8 เมษายน 2553

วันหมดอายุ : 7 เมษายน 2554

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



COA No. 150/2010  
IRB No. 043/53

**INSTITUTIONAL REVIEW BOARD**  
**Faculty of Medicine, Chulalongkorn University**

1873 Rama 4 Road, Patumwan, Bangkok 10330, Thailand, Tel 662-256-4455 ext 14, 15

**Certificate of Approval**

The Institutional Review Board of the Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand, has approved the following study which is to be carried out in compliance with the International guidelines for human research protection as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline and International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

**Study Title** : THE DEVELOPMENT OF A CAUSAL MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIORS OF LINE PERSONNEL SUPPORT AT THE FACULTY OF MEDICINE CHULALONGKORN UNIVERSITY



**Study Code** : -

**Study Center** : Faculty of Education, Chulalongkorn University

**Principal Investigator** : Miss Siksanee Wisojsongkram

**Document Reviewed** :


1. Protocol Version 3.0 Date 16 Mar 10
2. Protocol synopsis Version 1.0 Date 22 Feb 10
3. Information sheet for research participant Version 3.0 Date 16 Mar 10
4. Consent Form Version 1.0 Dated 5 February 10
5. Case Record Form Version 3.0 Date 16 Mar 10

Signature:  Signature:   
(Associate Professor Unnop Jaisamrarn MD, MHS) (Associate Professor Sopit Thamaree)  
Vice-Chairman, Acting Chairman of Committee and Secretary of  
The Institutional Review Board The Institutional Review Board

**Date of Approval** : April 8, 2010

**Approval Expire Date** : April 7, 2011

Approval is granted subject to the following conditions: (see back of this Certificate)

 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย</p>
--	---

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่ให้คำยินยอม วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....ได้อ่าน  
รายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่..... และข้าพเจ้ายินยอม  
เข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนามและวันที่ พร้อมด้วย  
เอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจาก  
ผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย ที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์  
ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว  
โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ไม่บีบบังคับหรือเร่งรัดข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ตามที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงเข้าร่วมการวิจัย โดยข้าพเจ้ายินยอม  
ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 3 ตอนแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม  
จำนวน 7 ข้อ ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 94 ข้อ และตอนที่ 3 พฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 22 ข้อ

ข้าพเจ้ามีสิทธิถอนตัวออกจากการวิจัยเมื่อใดก็ได้ตามความประสงค์ โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล ซึ่งการถอนตัวออก  
จากการวิจัยนั้น จะไม่มีผลกระทบในทางใดๆ ต่อข้าพเจ้าทั้งสิ้น

ข้าพเจ้าได้รับคำรับรองว่า ผู้วิจัยจะปฏิบัติตามข้าพเจ้าตามข้อมูลที่ระบุไว้ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และ  
ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้าพเจ้า ผู้วิจัยจะเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลจากการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ไม่มี  
ข้อมูลใดในการรายงานที่จะนำไปสู่การระบุตัวข้าพเจ้า

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้  
ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม

(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย ไม่พึงประสงค์หรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจาก  
การวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ให้ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยตามนามข้างต้นได้ทราบและ  
มีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย

(.....) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ.....

.....ลงนามพยาน

(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง

วันที่ .....เดือน ..... พ.ศ.....



INSTITUTIONAL REVIEW BOARD	
Faculty of Medicine, Chulalongkorn University	
IRB No. ....	43 53
Date of Approval.....	8 Mar 2553



 <p>คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>	<p>เอกสารข้อมูลคําอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Information sheet for research participant)</p>
--	--

ชื่อโครงการวิจัย	การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวศศิธร วิโสสงคราม ตำแหน่ง นิสิตปริญญาโท
สถานที่ติดต่อผู้วิจัย	(ที่ทำงาน) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 (ที่บ้าน) 28/11 จุฬาซอย 3 ถนนบรมราชตัดทอง วังใหม่ ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
โทรศัพท์	(ที่ทำงาน) 0-2256-4458
โทรศัพท์มือถือ	0-83017-7172

#### เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน

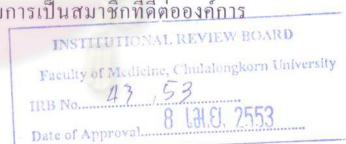
ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ก่อนที่ท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใดๆ เพิ่มเติมกรุณาซักถามจากผู้วิจัยซึ่งสามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างชัดแก่ท่านได้

#### เหตุผลความเป็นมา

การวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาโมเดลสมการ โครงสร้างของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (causal relationships) ในลักษณะของการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักจากการศึกษาในครั้งนี้ คือ 1) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร สายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ คือ จำนวน 370 คน







คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย  
(Information sheet for research participant)**วิธีการที่เกี่ยวกับการวิจัย**

หลังจากท่านให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอสอบถามข้อมูลเบื้องต้นของผู้เข้าร่วมวิจัย เพื่อคัดกรองว่าท่านมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่จะเข้าร่วมในการวิจัย

หากท่านมีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้า ท่านจะได้รับเชิญให้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด รวม 123 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นเวลา 20 นาที โดยแบบสอบถามที่ท่านได้รับประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

- |          |  |              |
|----------|--|--------------|
| ตอนที่ 1 | ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม                 | จำนวน 7 ข้อ  |
| ตอนที่ 2 | ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร | จำนวน 94 ข้อ |
| ตอนที่ 3 | พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร                  | จำนวน 22 ข้อ |

**ความรับผิดชอบของผู้อาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย**

เพื่อให้งานวิจัยนี้ประสบความสำเร็จ ผู้ทำวิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยจะขอให้ท่านโดยการตอบและส่งคืนแบบสอบถามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำนวน 1 ชุด/คน

**ประโยชน์ที่อาจได้รับ**

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้อาจจะทำให้ท่านและองค์กรของท่านได้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งโมเดลที่ได้สามารถใช้เป็นแนวทางให้คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นำไปพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

**การวิจัยครั้งนี้ไม่มีอันตรายหรือความเสี่ยง**

ในการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้เป็นการเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ และสามารถปฏิเสธที่จะเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทุกขณะ โดยไม่ต้องให้เหตุผลและไม่สูญเสียประโยชน์ที่พึงได้รับและไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน และจะไม่ได้รับอันตรายหรือความเสี่ยงต่อร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ ความเชื่อของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

**ค่าใช้จ่ายของท่านในการเข้าร่วมการวิจัย**

ท่านจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้



INSTITUTIONAL REVIEW BOARD	
Faculty of Medicine, Chulalongkorn University	
IRB No.	43 / 52
Date of Approval	8 เม.ย. 2553



คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย  
(Information sheet for research participant)**การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย**

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอลงมือออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน

ผู้วิจัยสามารถถอดท่านออกจากการเข้าร่วมการวิจัย เมื่อหากพบว่าผู้เข้าร่วมวิจัยไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ผู้วิจัยเลือกจากกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจะมีการเก็บข้อมูลใหม่ทดแทน

**การป้องกันรักษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง**

ข้อมูลที่ท่านนำไปสู่การเปิดเผยตัวท่าน จะได้รับการปกปิดและจะไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้ตีพิมพ์ ชื่อและที่อยู่ของท่านจะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ ผลการวิจัยจะเสนอในภาพรวมและนำมาใช้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น โดยจะใช้เฉพาะรหัสประจำโครงการวิจัยของท่าน

หากท่านขอยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตามข้อมูลอื่นๆ ของท่านถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านจะไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมโครงการนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจากข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับใช้เพื่อการวิจัยไม่ถูกบันทึก

**สิทธิของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย**

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านจะมีสิทธิ์ดังต่อไปนี้

1. ท่านจะได้ทราบถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. ท่านจะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย
3. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงความประโยชน์ที่ท่านอาจจะได้รับจากการวิจัย
4. ท่านจะมีโอกาสได้ซักถามเกี่ยวกับงานวิจัยหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
5. ท่านจะได้รับทราบว่าการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถถอนตัวจากโครงการเมื่อไรก็ได้ โดยผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยสามารถถอนตัวจากโครงการโดยไม่ได้รับผลกระทบใดๆ ทั้งสิ้น
6. ท่านจะได้รับสำเนาเอกสารใบยินยอมที่มียกเลิกและวันที่
7. ท่านจะได้โอกาสในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ โดยปราศจากการให้อิทธิพลบังคับข่มขู่ หรือการหลอกลวง

INSTITUTIONAL REVIEW BOARD	
Faculty of Medicine, Chulalongkorn University	
IRB No.	43 53
Date of Approval	8 เม.ย. 2553



คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย  
(Information sheet for research participant)

หากท่านมีข้อสงสัยให้สอบถามเพิ่มเติมได้โดยสามารถติดต่อผู้วิจัย คือนางสาวศศิณีย์ วิโสสงคราม ได้ตลอดเวลาทางโทรศัพท์หมายเลข 08-3017-7172 หรือติดต่อที่ทำงาน โทร 02-256-4458 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ(ตึกอำนวยการ ชั้น 1) สำนักงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และหากผู้วิจัยมีข้อสงสัยเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์หรือโทษเกี่ยวกับการวิจัย ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทบทวนว่ายังสมัครใจจะอยู่ในงานวิจัยต่อไปหรือไม่

หากท่านมีข้อสงสัยต้องการสอบถามเกี่ยวกับสิทธิของท่านหรือผู้วิจัยไม่ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถติดต่อหรือร้องเรียนได้ที่ ฝ่ายวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอำนวยการ ชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 หรือที่หมายเลขโทรศัพท์ 0-2256-4455 หรือ 0-2256-4493 ต่อ 13 หรือ 14 ในเวลาราชการ

ขอขอบคุณในการร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### แบบสอบถาม

## เรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### เรียน บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม

“แบบสอบถามฉบับนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสร้างและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ข้อความที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จึงขอความกรุณาจากท่านช่วยตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ผู้วิจัยรับรองว่าข้อมูลที่ได้รับจะนำเสนอเป็นภาพรวมจะไม่นำเสนอผลเป็นรายบุคคล และจะใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น”

**คำชี้แจง** แบบสอบถามต่อไปนี้มีจำนวนรวม 123 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20 นาที ขอให้ท่านโปรดตอบให้ครบทุกข้อหรือหากท่านไม่ต้องการตอบคำถามบางข้อด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ท่านสามารถเว้นการตอบได้ โดยแบบสอบถามที่ท่านได้รับ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบบตัวเลือก	จำนวน	7	ข้อ
ตอนที่ 2	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร			
	2.1 ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	13	ข้อ
	2.2 ความพึงพอใจในงาน	จำนวน	9	ข้อ
	2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	จำนวน	16	ข้อ
	2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวน	35	ข้อ
	2.5 คุณลักษณะของงาน	จำนวน	21	ข้อ
ตอนที่ 3	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	จำนวน	22	ข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวศิกษณีย์ วิไลสงคราม

นิสิตปริญญาโท ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### ความหมายของคำศัพท์ที่ปรากฏในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

องค์กร หมายถึง คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงาน หรือภาควิชาที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

ผู้บังคับบัญชาหมายถึง หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าหน่วยงานคนปัจจุบันที่ท่านเป็นผู้บังคับบัญชาอยู่

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง □ หน้าข้อความและเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

1. เพศ  1) หญิง  2) ชาย
2. สถานภาพสมรส  1) โสด  2) สมรส  3) หม้าย/หย่า/แยก
3. ประเภทของบุคลากร  1) ข้าราชการสาย ข,ค  
 2) ลูกจ้างประจำ  
 3) พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ  
 4) พนักงานมหาวิทยาลัยประจำโครงการ
4. ระดับการศึกษา  1) ต่ำกว่า ปวส.  
 2) ปวส.  
 3)ปริญญาตรี  
 4)ปริญญาโท  
 5)ปริญญาเอก
5. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี.....เดือน
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์.....ปี (จำนวนปีเต็ม)
7. รายได้รวมต่อเดือนที่ได้รับจากองค์กร  1) ต่ำกว่า 10,000 บาท  
 2) 10,000-15,000 บาท  
 3) 15,001- 20,000 บาท  
 4) 20,001-30,000 บาท  
 5) สูงกว่า 30,001 บาท



## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

- คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความคิดเห็น” ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้
- 5 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
- 3 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
- 2 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
- 1 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

### 2.1 ความผูกพันต่อองค์การ

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ท่านมีความพึงพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์การแห่งนี้ตลอดไป					
2.	ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะพูดถึงองค์การของท่านกับบุคคลภายนอก					
3.	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ” แห่งนี้					
4.	ท่านมีความรู้สึก “ผูกพัน” กับองค์การแห่งนี้					
5.	ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆ ขององค์การแห่งนี้คือปัญหาของท่านด้วย					
6.	ท่านมักพูดว่าอยากลาออกจากงาน					
7.	ท่านจะรู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างมาก หากท่านลาออกจกองค์การที่ท่านทำงานอยู่ในตอนนี้					
8.	หากท่านลาออก ท่านจะต้องสูญเสียหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งองค์การอื่นอาจจะให้ท่านได้ไม่มากเท่านี้					
9.	ท่านคิดว่าท่านจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์การแห่งนี้ตลอดไป					
10.	ท่านคิดว่าตนเองควรที่จะจงรักภักดีกับองค์การแห่งนี้					
11.	ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์การเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่พึงกระทำ					
12.	ท่านเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การของท่านอย่างเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเฝ้าดูอยู่					
13.	ท่านติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์การของท่าน					

## 2.2 ความพึงพอใจในงาน

ข้อที่	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ได้รับ					
3.	ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสความสำเร็จในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย					
4.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า					
5.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ					
6.	ท่านมีความพึงพอใจกับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร					
7.	ท่านมีความพึงพอใจกับรายได้ที่ท่านได้เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติ					
8.	ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ					
9.	ท่านมีความพึงพอใจในการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์การที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน					

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อที่	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้ท่านเห็นคุณค่าของงานที่ท่านปฏิบัติ					
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่น่าเคารพ เลื่อมใสและน่าศรัทธา					
3.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถพุดกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
5.	ผู้บังคับบัญชาของท่านพุดชมเชยในเรื่องการปฏิบัติงานของท่าน					
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์การ					
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้คิดหาวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
8.	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
10.	ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้คิดหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการนำงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละคน					
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล					
14.	การให้ความช่วยเหลือและดูแลบุคลากรที่มีปฏิบัติงานใหม่เหมือนพี่เลี้ยง					
15.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความสามารถที่แตกต่างกันของบุคลากรแต่ละคน					
16.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน					

## 2.4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน					
2.	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน					
3.	ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม					
4.	สวัสดิการขององค์กรทำให้ท่านมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
5.	รายได้ของท่านเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน					
6.	เงินเดือนของท่านทำให้ท่านอยู่ในสังคมอย่างสุขสบาย					
7.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
8.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน					
9.	บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข					
10.	งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย					
11.	สถานที่ทำงานของท่านมีกิจกรรม 5ส					
12.	ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกันในการปฏิบัติงาน					
13.	องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือดูงานอย่างสม่ำเสมอ					
14.	ท่านมีโอกาสพัฒนาปรับปรุงตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร					
15.	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานด้วยตนเองได้					
16.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายนอกเหนือจากงานประจำ					
17.	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
18.	ท่านรู้สึกว่าการที่ทำงานอยู่สร้างความมั่นคงในอาชีพการงานของท่าน					
19.	ตราบดีที่ท่านยังสามารถทำงานให้กับองค์กรโดยมีผลงานเข้าเกณฑ์มาตรฐาน ท่านเชื่อว่าจะไม่ถูกสั่งให้ออกจากงาน					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20.	ในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ทันที					
21.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					
22.	ท่านรู้สึกสบายใจและสามารถพูดคุยปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้					
23.	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
24.	บุคคลในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของบุคลากร					
25.	ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน					
26.	ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหอย่างสม่ำเสมอ					
27.	หากท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ถนัดท่านสามารถชี้แจงเหตุผลเพื่อปฏิเสธงานนั้นได้					
28.	ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัว และเวลาพักผ่อน					
29.	ท่านรู้สึกพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพัก					
30.	ท่านมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคมหรือการออกกำลังกาย					
31.	ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัว					
32.	ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัวของท่าน					
33.	องค์กรของท่านได้ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์					
34.	องค์กรของท่านมีการวางแผนร่วมกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์					
35.	การที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรแห่งนี้ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวมและประเทศชาติ					



## 2.5 คุณลักษณะของงาน

ข้อที่	คุณลักษณะของงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้และทักษะความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน					
2.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านต้องใช้ความสามารถในแต่ละด้านเป็นพิเศษและใช้ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
3.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำหลายด้าน					
4.	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์สูงเพื่อให้งานสำเร็จ					
5.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการคิดและสติปัญญาอย่างมากในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ					
6.	ท่านปฏิบัติงานครบทุกขั้นตอนตามมาตรฐานวิชาชีพ					
7.	ผลการทำงานของท่านทำให้ผู้รับบริการยอมรับ					
8.	ผู้บังคับบัญชายอมรับการปฏิบัติงานของท่าน					
9.	ในการปฏิบัติงานท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลงานของท่าน					
10.	งานที่ท่านปฏิบัติทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับความปลอดภัย					
11.	งานที่ท่านปฏิบัติมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อสังคม					
12.	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกและสังคม					
13.	งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การ					
14.	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
15.	งานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้การพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุและผลด้วยตนเอง					
16.	องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจด้วยตนเองอย่างมีเหตุผลในการปฏิบัติงาน					
17.	ท่านสามารถปรับปรุงและกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง					
18.	ท่านได้รับการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น					
19.	ท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีลักษณะถกเถียง					
20.	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
21.	ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					

### ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร  
กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับ “ระดับความคิดเห็น” ที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน  
ในการปฏิบัติงานเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์ในการเลือกตอบดังนี้

- 5 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
4 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก  
3 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง  
2 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย  
1 หมายถึง ข้อความในรายการนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ					
2.	ท่านคิดว่าการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเรื่องปกติ					
3.	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานต่อจนเสร็จแม้จะหมดเวลาในการทำงานแล้ว					
4.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องมีการร้องขอ					
5.	ท่านคิดว่าการเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะต้อง					
6.	ท่านยอมรับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
7.	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและผลเสียต่อเพื่อนร่วมงาน					
8.	ท่านรู้สึกว่าการเปิดเผยความลับของเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง					
9.	ท่านมีการแบ่งปันอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
10.	ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้จะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ภายในหน่วยงาน					

ข้อที่	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11.	ท่านยอมรับผลการประเมินความดีความชอบได้แม้จะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้					
12.	เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
13.	เมื่อเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานท่านจะอดทนโดยไม่เรียกร้องความเป็นธรรม แม้จะมีสิทธิร้องเรียกได้					
14.	ท่านให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
15.	ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการในองค์กร					
16.	ท่านขอความช่วยเหลือกิจกรรมส่วนรวมเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและบริการที่มีคุณภาพขององค์กร					
17.	ท่านมีโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
18.	ในกรณีที่ท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนทุกครั้ง					
19.	ท่านคิดว่าการใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัวเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง					
20.	ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มาทำงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ					
21.	ท่านปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับขององค์กรโดยไม่ต้องมีคนคอยเตือน					
22.	ท่านคิดว่าการดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างประหยัดเป็นสิ่งที่พึงกระทำ					

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ค่าดัชนี IOC

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการวิเคราะห์ค่าค่าดัชนี IOC

ข้อคำถาม	IOC
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>	
1. ท่านมีความพึงพอใจที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กรแห่งนี้ตลอดไป	0.86
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะพูดถึงองค์กรของท่านกับบุคคลภายนอก	0.71
3. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแห่งนี้	1.00
4. ท่านมีความรู้สึก “ผูกพัน” กับองค์กรแห่งนี้	1.00
5. ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่างๆ ขององค์กรแห่งนี้คือปัญหาของท่านด้วย	1.00
6. ท่านมักพูดว่าอยากลาออกจากงาน	0.86
7. ท่านจะรู้สึกว่าเป็นการสูญเสียอย่างมาก หากท่านลาออกจากองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ในตอนนี้	0.86
8. หากท่านลาออก ท่านจะต้องสูญเสียหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งองค์กรอื่นอาจจะให้ท่านได้ไม่มากเท่านี้	0.86
9. ท่านคิดว่าท่านจะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรแห่งนี้ตลอดไป	0.86
10. ท่านคิดว่าตนเองควรที่จะจงรักภักดีกับองค์กรแห่งนี้	1.00
11. ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่พึงกระทำ	1.00
12. ท่านเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรของท่านอย่างเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเฝ้าดูอยู่	0.86
13. ท่านติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของท่าน	เพิ่มเติม ข้อคำถาม
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>	
1. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	1.00
2. ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ได้รับ	0.86
3. ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสความสำเร็จในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย	0.71
4. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า	เพิ่มเติม ข้อคำถาม
5. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่ทำให้ทนายความสามารถ	1.00
6. ท่านมีความพึงพอใจกับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร	0.71
7. ท่านมีความพึงพอใจกับรายได้ที่ท่านได้เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติ	1.00
8. ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความรู้ก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.86
9. ท่านมีความพึงพอใจในการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์กรที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน	1.00



<b>ข้อคำถาม</b>		<b>IOC</b>
10.	ท่านคิดว่าตนเองควรที่จะจงรักภักดีกับองค์กรแห่งนี้	1.00
11.	ท่านคิดว่าความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นหน้าที่ของบุคลากรที่พึงกระทำ	1.00
12.	ท่านเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรของท่านอย่างเคร่งครัด แม้ไม่มีใครเฝ้าดูอยู่	0.86
13.	ท่านติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในองค์กรของท่าน	เพิ่มเติม
		ข้อคำถาม
<b>ความพึงพอใจในงาน</b>		
1.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	1.00
2.	ท่านมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่ได้รับ	0.86
3.	ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสความสำเร็จในหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย	0.71
4.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่มีคุณค่า	เพิ่มเติม
		ข้อคำถาม
5.	ท่านมีความพึงพอใจที่ได้ทำงานที่ทำให้ท้อความสามารถ	1.00
6.	ท่านมีความพึงพอใจกับความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร	0.71
7.	ท่านมีความพึงพอใจกับรายได้ที่ท่านได้เมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ได้ปฏิบัติ	1.00
8.	ท่านมีความพึงพอใจในโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในวิชาชีพ	0.86
9.	ท่านมีความพึงพอใจในการสนับสนุนทรัพยากรจากองค์กรที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อการทำงานของท่าน	1.00
<b>ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง</b>		
1.	ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้ท่านเห็นคุณค่าของงาน	0.86
2.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นบุคคลที่น่าเคารพ เลื่อมใสและน่าศรัทธา	0.86
3.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	0.86
4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถพูดกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1.00
5.	ผู้บังคับบัญชาของท่านพูดชมเชยในเรื่องการปฏิบัติงานของท่าน	0.86
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาขององค์กร	1.00
7.	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้คิดหาวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	1.00
8.	ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ใช้ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	1.00
9.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	1.00
10.	ผู้บังคับบัญชาของท่านกระตุ้นให้คิดหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1.00
11.	ผู้บังคับบัญชาของท่านสนับสนุนการนำงานวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	0.86
12.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนความก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละคน	0.86
13.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล	0.86

ข้อคำถาม		IOC
14.	การให้ความช่วยเหลือและดูแลบุคลากรที่มีปฏิบัติงานใหม่เหมือนพี่เลี้ยง	0.86
15.	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับในความสามารถที่แตกต่างกันของบุคลากรแต่ละคน	1.00
16.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน	1.00
คุณภาพชีวิตในการทำงาน		
1.	ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน	1.00
2.	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับค่าตอบแทนขององค์กรอื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน	1.00
3.	ท่านเห็นว่าค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม	1.00
4.	สวัสดิการขององค์กรทำให้ท่านมาปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	0.71
5.	รายได้ของท่านเพียงพอต่อการครองชีพในปัจจุบัน	0.86
6.	เงินเดือนของท่านทำให้ท่านอยู่ในสังคมอย่างสุขสบาย	0.71
7.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	0.71
8.	สถานที่ปฏิบัติงานของท่านมีอุณหภูมิเหมาะกับการปฏิบัติงาน	1.00
9.	บรรยากาศโดยรวมในสถานที่ทำงานของท่านทำให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข	0.86
10.	งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตราย	0.71
11.	สถานที่ทำงานของท่านมีกิจกรรม 5ส	0.71
12.	ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้านประกอบกันในการปฏิบัติงาน	0.86
13.	องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมหรือดูงานอย่างสม่ำเสมอ	1.00
14.	ท่านมีโอกาสพัฒนาปรับปรุงตนเอง เพื่อการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กร	1.00
15.	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานด้วยตนเองได้	0.86
16.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้าและได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทาย นอกเหนือจากงานประจำ	1.00
17.	องค์กรของท่านมีการส่งเสริมโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	1.00
18.	ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านอยู่สร้างความมั่นคงในอาชีพการงานของท่าน	0.71
19.	ตรวจใดที่ท่านยังสามารถทำงานให้กับองค์กรโดยมีผลงานเข้าขั้นมาตรฐาน ท่านเชื่อว่าจะไม่ถูกสั่งให้ออกจากงาน	0.71
20.	ในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาท่านสามารถปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้ทันที	1.00
21.	ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	1.00
22.	ท่านรู้สึกสบายใจและสามารถพูดคุยปรึกษาปัญหาส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้	0.86
23.	ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	1.00

ข้อคำถาม	IOC
24. บุคคลในองค์กรให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของบุคลากร	0.86
25. ท่านมีโอกาสได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน	1.00
26. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหอย่างสม่ำเสมอ	0.71
27. หากท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ไม่ถนัดท่านสามารถชี้แจงเหตุผลเพื่อปฏิเสธงานนั้นได้	0.86
28. ท่านคิดว่างานที่ท่านรับผิดชอบทำให้ท่านไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัว และเวลาพักผ่อน	0.86
29. ท่านรู้สึกพึงพอใจในความเหมาะสมของเวลาทำงานและเวลาพัก	1.00
30. ท่านมีเวลาที่จะทำกิจกรรมทางสังคมหรือการออกกำลังกาย	1.00
31. ชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของท่านมีความลงตัว	0.86
32. ปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัวของท่าน	0.71
33. องค์กรของท่านได้ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์	0.71
34. องค์กรของท่านมีการวางแผนร่วมกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์	0.71
35. การที่ท่านปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรแห่งนี้ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวมและประเทศไทย	0.71
<b>คุณลักษณะของงาน</b>	
1. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้และทักษะความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน	1.00
2. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านต้องใช้ความสามารถในแต่ละด้านเป็นพิเศษและใช้ประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย	0.71
3. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำหายความสามารถหลายด้าน	1.00
4. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่เป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์สูงเพื่อให้งานสำเร็จ	0.71
5. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะในการคิดและสติปัญญาอย่างมากในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	0.86
6. ท่านปฏิบัติงานครบทุกขั้นตอนตามมาตรฐานวิชาชีพ	0.71
7. ผลการทำงานของท่านทำให้ผู้รับบริการยอมรับ	0.71
8. ผู้บังคับบัญชายอมรับการปฏิบัติงานของท่าน	0.71
9. ในการปฏิบัติงานท่านมักได้รับคำชมเชยจากผู้ให้บริการเกี่ยวกับผลงานของท่าน	1.00
10. งานที่ท่านปฏิบัติทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับความปลอดภัย	0.71
11. งานที่ท่านปฏิบัติมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อสังคม	0.71
12. งานที่ท่านปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอกและสังคม	0.71
13. งานที่ท่านปฏิบัติมีส่วนช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กร	0.86
14. องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1.00

ข้อคำถาม	IOC
15. งานที่ท่านปฏิบัติได้ใช้การพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุและผลด้วยตนเอง	1.00
16. องค์การของท่านเปิดโอกาสให้ท่านตัดสินใจด้วยตนเองอย่างมีเหตุผลในการปฏิบัติงาน	1.00
17. ท่านสามารถปรับปรุงและกำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ด้วยตนเอง	1.00
18. ท่านได้รับการชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น	1.00
19. ท่านได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงานโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีลายลักษณ์อักษร	0.71
20. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	0.71
21. ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานทั้งด้านความสำเร็จและความผิดพลาดในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	1.00
<b>พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ</b>	
1. ท่านเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ	0.86
2. ท่านคิดว่าการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเรื่องปกติ	0.71
3. ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานต่อจนเสร็จแม้จะหมดเวลาในการทำงานแล้ว	0.86
4. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องมีการร้องขอ	0.86
5. ท่านคิดว่าการเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จะต้อง	1.00
6. ท่านยอมรับความคิดเห็นข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	1.00
7. ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานและผลเสียต่อเพื่อนร่วมงาน	1.00
8. ท่านรู้สึกว่า การเปิดเผยความลับของเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	1.00
9. ท่านมีการแบ่งปันอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	เพิ่มเติม
	ข้อคำถาม
10. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแม้จะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ภายในหน่วยงาน	1.00
11. ท่านยอมรับผลการประเมินความดีความชอบได้แม้จะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้	0.71
12. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ท่านมักจะนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	1.00
13. เมื่อเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานท่านจะอดทนโดยไม่เรียกร้องความเป็นธรรม แม้จะมีสิทธิร้องเรียกได้	0.86
14. ท่านให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ	1.00
15. ท่านมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในองค์การ	0.71
16. ท่านชอบช่วยเหลือกิจกรรมส่วนรวมเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและการบริการที่มีคุณภาพขององค์การ	0.86
17. ท่านมีโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ	1.00
18. ในกรณีที่ท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ท่านแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนทุกครั้ง	0.86
19. ท่านคิดว่า การใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำธุระส่วนตัวเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง	1.00
<b>ข้อคำถาม</b>	
20. ท่านเป็นผู้หนึ่งที่มาทำงานตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ	1.00
21. ท่านปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับขององค์การโดยไม่ต้องมีคนอื่นเตือน	1.00
22. ท่านคิดว่า การดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรในองค์การอย่างประหยัดเป็นสิ่งที่จะต้อง	0.86



ภาคผนวก จ

ตัวอย่างผลการวิเคราะห์โมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ด้วยโปรแกรม LISREL

ศูนย์วิทยพัชการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตัวอย่างผลการวิเคราะห์โมเดลพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ด้วยโปรแกรม LISREL

DATE: 4/ 7/2010  
TIME: 1:47

L I S R E L 8.72

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
Scientific Software International, Inc.  
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2005  
Use of this program is subject to the terms specified in the  
Universal Copyright Convention.  
website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and  
Settings\Aspire2920z\Desktop\SEM--OCB.LPJ:

DA NI=26 NO=370 MA=CM  
LA  
'AFFECTIV' 'CONTI' 'NORMATIV' 'ALTRUISM' 'COURTESY' 'SPORTMAN' 'CIVIC' 'CONSCIEN'  
'INTRIN' 'EXTRIN' 'INSPIRAT' 'INTELLEC' 'INDIVID' 'ADEQUATE' 'HEALTHY' 'CAPACITY'  
'SECURITY' 'INTIGRAT' 'CONSTIT' 'LIFE' 'RELEVANC' 'VARIETY' 'IDENTITY' 'SIGNIFI'  
'AUTONOMY' 'FEEDBACK'  
KM  
1.000  
0.579 1.000  
0.675 0.534 1.000  
0.282 0.252 0.348 1.000  
0.245 0.203 0.259 0.505 1.000  
0.209 0.230 0.215 0.506 0.507 1.000  
0.459 0.395 0.389 0.550 0.431 0.608 1.000  
0.312 0.267 0.310 0.442 0.443 0.463 0.472 1.000  
0.430 0.286 0.493 0.356 0.334 0.353 0.533 0.265 1.000  
0.488 0.388 0.385 0.236 0.221 0.284 0.434 0.221 0.449 1.000  
0.342 0.345 0.309 0.300 0.193 0.310 0.428 0.253 0.369 0.528 1.000  
0.322 0.290 0.280 0.327 0.164 0.300 0.465 0.274 0.332 0.522 0.714 1.000  
0.323 0.341 0.313 0.197 0.184 0.283 0.423 0.215 0.317 0.536 0.609 0.762  
1.000  
0.280 0.354 0.233 0.220 0.197 0.268 0.318 0.143 0.265 0.427 0.294 0.349  
0.365 1.000  
0.351 0.309 0.372 0.291 0.251 0.309 0.422 0.176 0.367 0.449 0.379 0.475  
0.535 0.493 1.000  
0.307 0.389 0.333 0.329 0.215 0.311 0.476 0.204 0.348 0.422 0.425 0.488  
0.491 0.337 0.557 1.000  
0.339 0.322 0.348 0.249 0.179 0.273 0.453 0.192 0.379 0.480 0.470 0.560  
0.573 0.346 0.588 0.613 1.000  
0.365 0.386 0.305 0.260 0.234 0.350 0.484 0.228 0.318 0.412 0.441 0.483  
0.583 0.304 0.538 0.539 0.641 1.000  
0.363 0.458 0.314 0.311 0.158 0.306 0.499 0.292 0.275 0.513 0.572 0.671  
0.654 0.410 0.533 0.601 0.579 0.698 1.000  
0.292 0.264 0.319 0.339 0.311 0.368 0.515 0.319 0.399 0.322 0.267 0.415  
0.456 0.336 0.464 0.601 0.533 0.489 0.504 1.000  
0.279 0.236 0.300 0.274 0.331 0.330 0.383 0.283 0.431 0.244 0.237 0.275  
0.267 0.218 0.322 0.429 0.393 0.312 0.292 0.634 1.000  
0.325 0.277 0.368 0.443 0.324 0.394 0.512 0.361 0.475 0.301 0.383 0.434  
0.386 0.296 0.407 0.532 0.479 0.405 0.435 0.612 0.539 1.000  
0.356 0.305 0.353 0.480 0.295 0.394 0.483 0.335 0.438 0.241 0.333 0.351  
0.278 0.197 0.349 0.423 0.384 0.396 0.418 0.555 0.512 0.745 1.000  
0.297 0.315 0.269 0.434 0.276 0.448 0.554 0.307 0.405 0.380 0.441 0.508  
0.448 0.258 0.442 0.604 0.515 0.498 0.582 0.639 0.519 0.728 0.666 1.000  
0.233 0.298 0.208 0.322 0.165 0.406 0.505 0.251 0.320 0.383 0.457 0.505  
0.534 0.263 0.448 0.529 0.513 0.520 0.523 0.524 0.403 0.600 0.521 0.762  
1.000

```

0.230 0.315 0.232 0.357 0.178 0.430 0.502 0.247 0.328 0.388 0.484 0.576
0.591 0.284 0.498 0.583 0.533 0.595 0.604 0.589 0.417 0.603 0.514 0.782
0.911 1.000
ME
3.940 3.574 3.992 4.025 4.034 3.824 3.843 4.039 4.090 3.575 3.688 3.478
3.492 3.248 3.539 3.575 3.447 3.696 3.444 3.606 3.600 3.761 3.850 3.666
3.541 3.527
SD
.726 .703 .662 .625 .547 .632 .659 .592 .608 .772 .680 .824 .817 .701 .676 .707 .753
.750 .759 .635 .701 .659 .661 .680 .755 .727
MO NX=16 NY=10 NK=3 NE=3 BE=FU,FI GA=FU,FI PS=SY TE=SY TD=SY LY=FU,FI LX=FU,FI PH=SY
FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,2) LY(5,2) LY(6,2) LY(7,2) LY(8,2) LY(9,3) LY(10,3)
FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,1) LX(4,2) LX(5,2) LX(6,2) LX(7,2) LX(8,2) LX(9,2)
FR LX(10,2) LX(11,2) LX(12,3) LX(13,3) LX(14,3) LX(15,3) LX(16,3) BE(2,1) BE(2,3)
FR GA(1,1) GA(1,2) GA(1,3) GA(2,1) GA(2,2) GA(2,3) GA(3,1) GA(3,2) GA(3,3)
FR GA(3,3)
FR PS(1,1) PS(2,2) PS(3,3) PS(3,1)
FR TD(1,1) TD(2,2) TD(3,3) TD(4,4) TD(5,5) TD(6,6) TD(7,7) TD(8,8) TD(9,9) TD(10,10)
TD(11,11) TD(12,12) TD(13,13) TD(14,14) TD(15,15) TD(16,16)
FR TE(1,1) TE(2,2) TE(3,3) TE(4,4) TE(5,5) TE(6,6) TE(7,7) TE(8,8) TE(9,9) TE(10,10)
FR TD(16,15) TD(11,10) TD(13,12) TD(5,4) TD(3,1) TE(5,4) TE(6,5) TD(9,8) TE(8,5)
TD(8,7) TD(11,9) TD(10,9) TD(10,1) TE(9,3) TD(7,5) TE(9,7) TD(8,5) TD(14,3) TD(9,2)
TD(8,3) TD(13,3) TD(9,12) TD(16,8) TD(9,3) TD(12,3) TD(9,1) TD(15,9) TD(15,8) TE(2,9)
TE(3,4) TE(10,3) TD(16,2) TD(15,10) TE(4,6) TE(4,8) TH(4,10) TH(15,7) TE(8,6) TE(6,1)
TE(6,3) TD(14,13) TH(11,9) TH(9,2) TE(7,3) TD(13,8) TH(9,9) TD(7,2) TH(9,10) TH(4,2)
TD(12,4) TE(9,4) TH(3,4) TH(6,2) TH(13,4) TH(10,10) TH(9,5) TE(9,4) TE(9,5) TD(16,3)
TD(14,12) TD(16,5) TD(14,4) TH(11,5) TH(14,3) TH(13,10) TD(13,6) TD(10,2) TH(12,10)
TH(12,9) TH(12,8) TH(2,7) TD(5,1) TD(15,6) TD(9,4) TH(16,1) TH(2,4) TH(12,3) TH(16,5)
TH(13,9) TE(9,6) TH(15,5) TD(7,3) TD(14,5) TH(9,6) TH(14,6) TH(13,3) TE(6,2) TD(11,1)
TD(5,3) TH(5,3) TD(13,11) TD(7,6) TD(12,11) TD(14,11) TD(16,13) TD(14,1) TD(6,5)
TD(16,12) TD(6,1) TH(14,4) TH(12,4) TH(13,1) TD(13,10) TH(16,7) TH(13,2) TH(16,8)
TH(14,9) TH(3,9) TD(12,10) TH(12,1) TD(15,14)
LE
COMMIT OCB SAT
LK
LEADER QWL JTASK
PD
OU ME=ML AM RS EF FS SC MI IT=1000 AD=OFF
DA NI=26 NO=370 MA=CM

```

```

Number of Input Variables 26
Number of Y - Variables 10
Number of X - Variables 16
Number of ETA - Variables 3
Number of KSI - Variables 3
Number of Observations 370

```

DA NI=26 NO=370 MA=CM

Covariance Matrix

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	0.53					
CONTI	0.30	0.49				
NORMATIV	0.32	0.25	0.44			
ALTRUISM	0.13	0.11	0.14	0.39		
COURTESY	0.10	0.08	0.09	0.17	0.30	
SPORTMAN	0.10	0.10	0.09	0.20	0.18	0.40
CIVIC	0.22	0.18	0.17	0.23	0.16	0.25
CONSCIEN	0.13	0.11	0.12	0.16	0.14	0.17
INTRIN	0.19	0.12	0.20	0.14	0.11	0.14
EXTRIN	0.27	0.21	0.20	0.11	0.09	0.14
INSPIRAT	0.17	0.16	0.14	0.13	0.07	0.13
INTELLEC	0.19	0.17	0.15	0.17	0.07	0.16
INDIVID	0.19	0.20	0.17	0.10	0.08	0.15
ADEQUATE	0.14	0.17	0.11	0.10	0.08	0.12
HEALTHY	0.17	0.15	0.17	0.12	0.09	0.13
CAPACITY	0.16	0.19	0.16	0.15	0.08	0.14
SECURITY	0.19	0.17	0.17	0.12	0.07	0.13
INTIGRAT	0.20	0.20	0.15	0.12	0.10	0.17
CONSTIT	0.20	0.24	0.16	0.15	0.07	0.15
LIFE	0.13	0.12	0.13	0.13	0.11	0.15
RELEVANC	0.14	0.12	0.14	0.12	0.13	0.15
VARIETY	0.16	0.13	0.16	0.18	0.12	0.16
IDENTITY	0.17	0.14	0.15	0.20	0.11	0.16
SIGNIFI	0.15	0.15	0.12	0.18	0.10	0.19
AUTONOMY	0.13	0.16	0.10	0.15	0.07	0.19
FEEDBACK	0.12	0.16	0.11	0.16	0.07	0.20

## Covariance Matrix

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
CIVIC	0.43					
CONSCIEN	0.18	0.35				
INTRIN	0.21	0.10	0.37			
EXTRIN	0.22	0.10	0.21	0.60		
INSPIRAT	0.19	0.10	0.15	0.28	0.46	
INTELLEC	0.25	0.13	0.17	0.33	0.40	0.68
INDIVID	0.23	0.10	0.16	0.34	0.34	0.51
ADEQUATE	0.15	0.06	0.11	0.23	0.14	0.20
HEALTHY	0.19	0.07	0.15	0.23	0.17	0.26
CAPACITY	0.22	0.09	0.15	0.23	0.20	0.28
SECURITY	0.22	0.09	0.17	0.28	0.24	0.35
INTIGRAT	0.24	0.10	0.15	0.24	0.22	0.30
CONSTIT	0.25	0.13	0.13	0.30	0.30	0.42
LIFE	0.22	0.12	0.15	0.16	0.12	0.22
RELEVANC	0.18	0.12	0.18	0.13	0.11	0.16
VARIETY	0.22	0.14	0.19	0.15	0.17	0.24
IDENTITY	0.21	0.13	0.18	0.12	0.15	0.19
SIGNIFI	0.25	0.12	0.17	0.20	0.20	0.28
AUTONOMY	0.25	0.11	0.15	0.22	0.23	0.31
FEEDBACK	0.24	0.11	0.14	0.22	0.24	0.35

## Covariance Matrix

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
INDIVID	0.67					
ADEQUATE	0.21	0.49				
HEALTHY	0.30	0.23	0.46			
CAPACITY	0.28	0.17	0.27	0.50		
SECURITY	0.35	0.18	0.30	0.33	0.57	
INTIGRAT	0.36	0.16	0.27	0.29	0.36	0.56
CONSTIT	0.41	0.22	0.27	0.32	0.33	0.40
LIFE	0.24	0.15	0.20	0.27	0.25	0.23
RELEVANC	0.15	0.11	0.15	0.21	0.21	0.16
VARIETY	0.21	0.14	0.18	0.25	0.24	0.20
IDENTITY	0.15	0.09	0.16	0.20	0.19	0.20
SIGNIFI	0.25	0.12	0.20	0.29	0.26	0.25
AUTONOMY	0.33	0.14	0.23	0.28	0.29	0.29
FEEDBACK	0.35	0.14	0.24	0.30	0.29	0.32

## Covariance Matrix

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
CONSTIT	0.58					
LIFE	0.24	0.40				
RELEVANC	0.16	0.28	0.49			
VARIETY	0.22	0.26	0.25	0.43		
IDENTITY	0.21	0.23	0.24	0.32	0.44	
SIGNIFI	0.30	0.28	0.25	0.33	0.30	0.46
AUTONOMY	0.30	0.25	0.21	0.30	0.26	0.39
FEEDBACK	0.33	0.27	0.21	0.29	0.25	0.39

## Covariance Matrix

	AUTONOMY	FEEDBACK
AUTONOMY	0.57	
FEEDBACK	0.50	0.53

DA NI=26 NO=370 MA=CM

## Parameter Specifications

## LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0	0	0
CONTI	1	0	0
NORMATIV	2	0	0
ALTRUISM	0	0	0
COURTESY	0	3	0
SPORTMAN	0	4	0
CIVIC	0	5	0
CONSCIEN	0	6	0
INTRIN	0	0	0
EXTRIN	0	0	7

## LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	8	0	0
INTELLEC	9	0	0
INDIVID	10	0	0
ADEQUATE	0	11	0
HEALTHY	0	12	0
CAPACITY	0	13	0
SECURITY	0	14	0
INTIGRAT	0	15	0
CONSTIT	0	16	0
LIFE	0	17	0
RELEVANC	0	18	0
VARIETY	0	0	19
IDENTITY	0	0	20
SIGNIFI	0	0	21
AUTONOMY	0	0	22
FEEDBACK	0	0	23

## BETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	0	0	0
OCB	24	0	25
SAT	0	0	0

## GAMMA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	26	27	28
OCB	29	30	31
SAT	32	33	34

## PHI

	LEADER	QWL	JTASK
LEADER	0		
QWL	35	0	
JTASK	36	37	0

## PSI

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	38		
OCB	0	39	
SAT	40	0	41

## THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	42					
CONTI	0	43				
NORMATIV	0	0	44			
ALTRUISM	0	0	45	46		
COURTESY	0	0	0	47	48	
SPORTMAN	49	50	51	52	53	54
CIVIC	0	0	55	0	0	0
CONSCIEN	0	0	0	57	58	59
INTRIN	0	61	62	63	64	65
EXTRIN	0	0	68	0	0	0

## THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
CIVIC	56			
CONSCIEN	0	60		
INTRIN	66	0	67	
EXTRIN	0	0	0	69

## THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
INSPIRAT	0	0	0	0	0	0
INTELLEC	0	0	0	71	0	0
INDIVID	0	0	0	74	0	0
ADEQUATE	0	78	0	0	0	0
HEALTHY	0	0	81	0	0	0
CAPACITY	0	86	0	0	0	0
SECURITY	0	0	0	0	0	0
INTIGRAT	0	0	0	0	0	0
CONSTIT	0	99	0	0	100	101
LIFE	0	0	0	0	0	0
RELEVANC	0	0	0	0	115	0
VARIETY	121	0	122	123	0	0
IDENTITY	133	134	135	136	0	0
SIGNIFI	0	0	146	147	0	148
AUTONOMY	0	0	0	0	158	0
FEEDBACK	166	0	0	0	167	0

## THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
INSPIRAT	0	0	0	0
INTELLEC	72	0	0	0
INDIVID	0	0	75	0
ADEQUATE	0	0	0	79
HEALTHY	0	0	0	0
CAPACITY	0	0	0	0
SECURITY	0	0	0	0
INTIGRAT	0	0	0	0
CONSTIT	0	0	102	103
LIFE	0	0	0	110
RELEVANC	0	0	116	0
VARIETY	0	124	125	126
IDENTITY	0	0	137	138
SIGNIFI	0	0	149	0
AUTONOMY	159	0	0	0
FEEDBACK	168	169	0	0

## THETA-DELTA

	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	70					
INTELLEC	0	73				
INDIVID	76	0	77			
ADEQUATE	0	0	0	80		
HEALTHY	82	0	83	84	85	
CAPACITY	87	0	0	0	88	89
SECURITY	0	90	91	0	92	93
INTIGRAT	0	0	95	0	96	0
CONSTIT	104	105	106	107	0	0
LIFE	111	112	0	0	0	0
RELEVANC	117	0	0	0	0	0
VARIETY	0	0	127	128	0	0
IDENTITY	0	0	139	0	0	140
SIGNIFI	150	0	151	152	153	0
AUTONOMY	0	0	0	0	0	160
FEEDBACK	0	170	171	0	172	0

## THETA-DELTA

	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	94					
INTIGRAT	97	98				
CONSTIT	0	108	109			
LIFE	0	0	113	114		
RELEVANC	0	0	118	119	120	
VARIETY	0	0	129	130	131	132
IDENTITY	0	141	0	142	143	144
SIGNIFI	0	0	0	0	154	155
AUTONOMY	0	161	162	163	0	0
FEEDBACK	0	173	0	0	0	174



## THETA-DELTA

	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	145			
SIGNIFI	156	157		
AUTONOMY	0	164	165	
FEEDBACK	175	0	176	177

DA NI=26 NO=370 MA=CM

Number of Iterations = 75

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

## LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.61	--	--
CONTI	0.48 (0.04) 13.57	--	--
NORMATIV	0.52 (0.03) 15.01	--	--
ALTRUISM	--	0.37	--
COURTESY	--	0.26 (0.03) 9.28	--
SPORTMAN	--	0.42 (0.04) 11.21	--
CIVIC	--	0.60 (0.05) 11.13	--
CONSCIEN	--	0.30 (0.03) 9.18	--
INTRIN	--	--	0.37
EXTRIN	--	--	0.58 (0.05) 11.06

## LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	0.56 (0.03) 18.06	--	--
INTELLEC	0.70 (0.04) 19.79	--	--
INDIVID	0.71 (0.04) 20.18	--	--
ADEQUATE	--	0.31 (0.04) 8.53	--
HEALTHY	--	0.45 (0.03) 13.74	--
CAPACITY	--	0.54 (0.03) 16.72	--

SECURITY	--	0.54 (0.03) 15.64	--
INTIGRAT	--	0.51 (0.04) 14.48	--
CONSTIT	--	0.59 (0.03) 17.53	--
LIFE	--	0.49 (0.03) 16.94	--
RELEVANC	--	0.38 (0.04) 10.62	--
VARIETY	--	--	0.50 (0.03) 16.48
IDENTITY	--	--	0.43 (0.03) 13.46
SIGNIFI	--	--	0.60 (0.03) 20.94
AUTONOMY	--	--	0.63 (0.03) 18.32
FEEDBACK	--	--	0.63 (0.03) 20.74

BETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	--	--	--
OCB	0.33 (0.12) 2.62	--	0.01 (0.25) 0.05
SAT	--	--	--

GAMMA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14 (0.08) 1.74	0.68 (0.15) 4.47	-0.28 (0.14) -2.06
OCB	-0.03 (0.12) -0.28	0.17 (0.17) 0.96	0.43 (0.13) 3.24
SAT	0.46 (0.10) 4.76	0.67 (0.17) 3.92	-0.26 (0.14) -1.82

Covariance Matrix of ETA and KSI

	COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	1.00					
OCB	0.59	1.00				
SAT	0.75	0.64	1.00			
LEADER	0.46	0.55	0.78	1.00		
QWL	0.55	0.70	0.79	0.76	1.00	
JTASK	0.41	0.69	0.64	0.69	0.86	1.00

PHI			
	LEADER	QWL	JTASK
LEADER	1.00		
QWL	0.76 (0.03) 24.14	1.00	
JTASK	0.69 (0.03) 21.12	0.86 (0.02) 40.99	1.00

PSI			
	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	0.67 (0.08) 8.34		
OCB	- -	0.40 (0.07) 5.52	
SAT	0.27 (0.06) 4.81	- -	0.27 (0.08) 3.32

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	COMMIT	OCB	SAT
	0.33	0.60	0.73

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

	COMMIT	OCB	SAT
	0.33	0.52	0.73

Reduced Form

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14 (0.08) 1.74	0.68 (0.15) 4.47	-0.28 (0.14) -2.06
OCB	0.02 (0.07) 0.26	0.40 (0.13) 3.07	0.34 (0.12) 2.80
SAT	0.46 (0.10) 4.76	0.67 (0.17) 3.92	-0.26 (0.14) -1.82

THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	0.15 (0.02) 7.27					
CONTI	- -	0.27 (0.02) 11.76				
NORMATIV	- -	- -	0.16 (0.02) 8.91			
ALTRUISM	- -	- -	0.03 (0.01) 2.58	0.25 (0.02) 12.52		

COURTESY	--	--	--	0.07 (0.01) 5.42	0.23 (0.02) 13.04	
SPORTMAN	-0.05 (0.01) -3.64	-0.03 (0.01) -2.14	-0.04 (0.01) -3.02	0.04 (0.01) 2.63	0.07 (0.01) 4.80	0.23 (0.02) 11.47
CIVIC	--	--	-0.02 (0.01) -1.74	--	--	--
CONSCIEN	--	--	--	0.04 (0.01) 2.87	0.06 (0.01) 4.46	0.05 (0.01) 3.60
INTRIN	--	-0.02 (0.01) -1.79	0.04 (0.01) 2.77	0.04 (0.01) 3.01	0.04 (0.01) 3.15	0.02 (0.01) 1.86
EXTRIN	--	--	-0.03 (0.01) -1.95	--	--	--

## THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
CIVIC	0.07 (0.02) 3.53			
CONSCIEN	--	0.26 (0.02) 12.89		
INTRIN	0.06 (0.01) 4.60	--	0.23 (0.02) 11.91	
EXTRIN	--	--	--	0.25 (0.03) 8.43

## Squared Multiple Correlations for Y - Variables

AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
0.72	0.46	0.62	0.35	0.22	0.44

## Squared Multiple Correlations for Y - Variables

CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
0.84	0.26	0.38	0.57

## THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
INSPIRAT	--	--	--	--	--	--
INTELLEC	--	--	--	0.03 (0.01) 2.39	--	--
INDIVID	--	--	--	-0.03 (0.01) -2.57	--	--
ADEQUATE	--	0.07 (0.02) 4.03	--	--	--	--
HEALTHY	--	--	0.02 (0.01) 1.75	--	--	--
CAPACITY	--	0.04 (0.01) 3.26	--	--	--	--

SECURITY	--	--	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--	--	--
CONSTIT	--	0.06 (0.01) 4.74	--	--	-0.03 (0.01) -3.29	-0.03 (0.01) -2.71
LIFE	--	--	--	--	--	--
RELEVANC	--	--	--	--	0.03 (0.01) 2.61	--
VARIETY	0.02 (0.01) 1.99	--	0.05 (0.01) 3.66	0.04 (0.01) 3.21	--	--
IDENTITY	0.06 (0.01) 3.77	0.03 (0.01) 2.43	0.06 (0.01) 3.92	0.07 (0.01) 5.24	--	--
SIGNIFI	--	--	0.00 (0.01) -0.39	0.03 (0.01) 3.35	--	0.01 (0.01) 1.71
AUTONOMY	--	--	--	--	-0.04 (0.01) -3.91	--
FEEDBACK	-0.01 (0.01) -2.23	--	--	--	-0.04 (0.01) -4.63	--

## THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
	-----	-----	-----	-----
INSPIRAT	--	--	--	--
INTELLEC	0.03 (0.01) 2.52	--	--	--
INDIVID	--	--	-0.03 (0.01) -2.28	--
ADEQUATE	--	--	--	0.06 (0.02) 3.34
HEALTHY	--	--	--	--
CAPACITY	--	--	--	--
SECURITY	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--
CONSTIT	--	--	-0.03 (0.01) -2.48	0.03 (0.02) 1.98
LIFE	--	--	--	-0.04 (0.01) -3.12
RELEVANC	--	--	0.06 (0.01) 4.76	--
VARIETY	--	0.02 (0.01) 1.90	0.06 (0.01) 4.93	-0.02 (0.01) -1.24
IDENTITY	--	--	0.06 (0.01) 4.63	-0.02 (0.01) -1.10



SIGNIFI	--	--	0.03 (0.01) 2.66	--	--	--
AUTONOMY	-0.01 (0.01) -0.89	--	--	--	--	--
FEEDBACK	-0.03 (0.01) -2.90	-0.01 (0.01) -2.21	--	--	--	--
THETA-DELTA						
	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	0.14 (0.02) 8.17	--	--	--	--	--
INTELLEC	--	0.18 (0.02) 8.98	--	--	--	--
INDIVID	-0.07 (0.02) -4.75	--	0.15 (0.02) 6.49	--	--	--
ADEQUATE	--	--	--	0.39 (0.03) 13.34	--	--
HEALTHY	-0.03 (0.01) -2.50	--	0.04 (0.01) 2.90	0.09 (0.02) 5.49	0.26 (0.02) 12.52	--
CAPACITY	-0.02 (0.01) -1.60	--	--	--	0.03 (0.01) 1.97	0.21 (0.02) 11.40
SECURITY	--	0.04 (0.01) 3.03	0.04 (0.01) 2.98	--	0.05 (0.01) 3.51	0.03 (0.01) 2.17
INTIGRAT	--	--	0.06 (0.01) 4.20	--	0.04 (0.01) 3.22	--
CONSTIT	0.03 (0.01) 2.37	0.08 (0.02) 5.12	0.07 (0.02) 3.93	0.03 (0.01) 1.82	--	--
LIFE	-0.08 (0.01) -6.49	-0.03 (0.01) -2.79	--	--	--	--
RELEVANC	-0.02 (0.01) -1.52	--	--	--	--	--
VARIETY	--	--	-0.03 (0.01) -2.51	0.02 (0.01) 1.83	--	--
IDENTITY	--	--	-0.05 (0.01) -3.55	--	--	-0.02 (0.01) -1.64
SIGNIFI	-0.01 (0.01) -1.53	--	-0.04 (0.01) -4.13	-0.02 (0.01) -1.86	-0.02 (0.01) -1.97	--
AUTONOMY	--	--	--	--	--	-0.01 (0.01) -1.75
FEEDBACK	--	0.03 (0.01) 3.55	0.02 (0.01) 2.86	--	0.01 (0.01) 1.80	--

THETA-DELTA						
	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	0.27 (0.02) 12.10					
INTIGRAT	0.08 (0.01) 5.37	0.30 (0.02) 12.63				
CONSTIT	- -	0.08 (0.01) 5.63	0.21 (0.02) 10.79			
LIFE	- -	- -	-0.03 (0.01) -3.20	0.16 (0.01) 10.91		
RELEVANC	- -	- -	-0.04 (0.01) -3.07	0.08 (0.01) 5.78	0.34 (0.03) 12.92	
VARIETY	- -	- -	-0.03 (0.01) -3.16	0.02 (0.01) 2.25	0.06 (0.01) 4.29	0.18 (0.02) 10.10
IDENTITY	- -	0.02 (0.01) 2.26	- -	0.04 (0.01) 3.26	0.08 (0.02) 4.92	0.10 (0.02) 6.45
SIGNIFI	- -	- -	- -	- -	0.03 (0.01) 3.05	0.02 (0.01) 1.77
AUTONOMY	- -	0.02 (0.01) 1.43	-0.03 (0.01) -3.46	-0.02 (0.01) -2.88	- -	- -
FEEDBACK	- -	0.04 (0.01) 4.17	- -	- -	- -	-0.02 (0.01) -2.67

THETA-DELTA				
	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	0.24 (0.02) 11.78			
SIGNIFI	0.03 (0.01) 2.60	0.10 (0.01) 7.88		
AUTONOMY	- -	0.02 (0.01) 1.82	0.18 (0.02) 8.80	
FEEDBACK	-0.02 (0.01) -2.88	- -	0.10 (0.02) 6.64	0.12 (0.01) 8.18

Squared Multiple Correlations for X - Variables

INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
0.69	0.73	0.78	0.19	0.44	0.58

Squared Multiple Correlations for X - Variables

SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
0.53	0.47	0.62	0.59	0.29	0.59

Squared Multiple Correlations for X - Variables

IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
0.43	0.78	0.68	0.77

## Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 174  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 196.17 (P = 0.12)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 186.83 (P = 0.24)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 12.83  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 49.94)

Minimum Fit Function Value = 0.53  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.035  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.14)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.014  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.028)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 1.00

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.47  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.43 ; 1.57)  
 ECVI for Saturated Model = 1.90  
 ECVI for Independence Model = 56.96

Chi-square for Independence Model with 325 Degrees of Freedom = 20967.13

Independence AIC = 21019.13  
 Model AIC = 540.83  
 Saturated AIC = 702.00  
 Independence CAIC = 21146.88  
 Model CAIC = 1410.52  
 Saturated CAIC = 2426.64

Normed Fit Index (NFI) = 0.99  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.53  
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00  
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 415.42

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.017  
 Standardized RMR = 0.036  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.96  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.48

DA NI=26 NO=370 MA=CM

## Fitted Covariance Matrix

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	0.52					
CONTI	0.29	0.49				
NORMATIV	0.32	0.25	0.43			
ALTRUISM	0.13	0.10	0.14	0.38		
COURTESY	0.09	0.07	0.08	0.17	0.30	
SPORTMAN	0.10	0.09	0.08	0.19	0.17	0.40
CIVIC	0.22	0.17	0.16	0.22	0.15	0.25
CONSCIEN	0.11	0.08	0.09	0.15	0.14	0.18
INTRIN	0.17	0.11	0.18	0.13	0.10	0.12
EXTRIN	0.26	0.20	0.19	0.13	0.09	0.15
INSPIRAT	0.16	0.12	0.14	0.11	0.08	0.13
INTELLEC	0.20	0.16	0.17	0.17	0.10	0.16
INDIVID	0.20	0.16	0.17	0.11	0.10	0.16
ADEQUATE	0.10	0.15	0.09	0.08	0.05	0.09
HEALTHY	0.15	0.12	0.15	0.11	0.08	0.13
CAPACITY	0.18	0.18	0.15	0.14	0.10	0.16
SECURITY	0.18	0.14	0.16	0.14	0.10	0.16
INTIGRAT	0.17	0.13	0.15	0.13	0.09	0.15
CONSTIT	0.20	0.21	0.17	0.15	0.07	0.14
LIFE	0.16	0.13	0.14	0.12	0.09	0.14
RELEVANC	0.13	0.10	0.11	0.10	0.10	0.11
VARIETY	0.15	0.10	0.15	0.16	0.09	0.15
IDENTITY	0.16	0.12	0.15	0.18	0.08	0.13
SIGNIFI	0.15	0.12	0.12	0.18	0.11	0.19
AUTONOMY	0.16	0.12	0.13	0.16	0.07	0.18
FEEDBACK	0.14	0.12	0.13	0.16	0.07	0.18

## Fitted Covariance Matrix

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
CIVIC	0.43					
CONSCIEN	0.18	0.35				
INTRIN	0.20	0.07	0.37			
EXTRIN	0.22	0.11	0.21	0.58		
INSPIRAT	0.19	0.09	0.16	0.25	0.46	
INTELLEC	0.26	0.12	0.21	0.32	0.40	0.68
INDIVID	0.24	0.12	0.18	0.32	0.33	0.50
ADEQUATE	0.13	0.07	0.09	0.20	0.13	0.16
HEALTHY	0.19	0.09	0.13	0.20	0.16	0.24
CAPACITY	0.23	0.11	0.16	0.24	0.21	0.28
SECURITY	0.23	0.12	0.16	0.25	0.23	0.33
INTIGRAT	0.22	0.11	0.15	0.23	0.22	0.27
CONSTIT	0.25	0.12	0.14	0.30	0.28	0.40
LIFE	0.20	0.10	0.14	0.18	0.13	0.23
RELEVANC	0.16	0.08	0.18	0.17	0.14	0.20
VARIETY	0.21	0.12	0.18	0.17	0.20	0.25
IDENTITY	0.18	0.09	0.17	0.14	0.17	0.21
SIGNIFI	0.25	0.13	0.17	0.22	0.22	0.29
AUTONOMY	0.25	0.13	0.15	0.23	0.24	0.31
FEEDBACK	0.24	0.12	0.15	0.23	0.25	0.34

## Fitted Covariance Matrix

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
INDIVID	0.66					
ADEQUATE	0.17	0.49				
HEALTHY	0.28	0.23	0.46			
CAPACITY	0.29	0.16	0.26	0.49		
SECURITY	0.34	0.17	0.29	0.32	0.56	
INTIGRAT	0.34	0.16	0.27	0.28	0.36	0.56
CONSTIT	0.38	0.21	0.26	0.31	0.32	0.38
LIFE	0.26	0.15	0.22	0.26	0.26	0.25
RELEVANC	0.20	0.12	0.17	0.20	0.20	0.19
VARIETY	0.22	0.15	0.19	0.23	0.24	0.22
IDENTITY	0.17	0.11	0.17	0.18	0.20	0.22
SIGNIFI	0.25	0.14	0.21	0.28	0.28	0.26
AUTONOMY	0.31	0.17	0.24	0.28	0.29	0.29
FEEDBACK	0.34	0.17	0.26	0.29	0.30	0.33

## Fitted Covariance Matrix

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
CONSTIT	0.55					
LIFE	0.25	0.40				
RELEVANC	0.18	0.27	0.48			
VARIETY	0.23	0.23	0.22	0.43		
IDENTITY	0.22	0.22	0.22	0.32	0.43	
SIGNIFI	0.30	0.25	0.23	0.32	0.29	0.46
AUTONOMY	0.29	0.24	0.20	0.31	0.27	0.39
FEEDBACK	0.32	0.27	0.21	0.30	0.25	0.38

## Fitted Covariance Matrix

	AUTONOMY	FEEDBACK
AUTONOMY	0.57	
FEEDBACK	0.50	0.52

## Fitted Residuals

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	0.01					
CONTI	0.00	0.00				
NORMATIV	0.01	0.00	0.01			
ALTRUISM	0.00	0.01	0.00	0.01		
COURTESY	0.01	0.01	0.02	0.01	0.00	
SPORTMAN	0.00	0.02	0.01	0.01	0.00	0.00
CIVIC	0.00	0.01	0.01	0.01	0.00	0.00
CONSCIEN	0.03	0.03	0.03	0.01	0.00	-0.01
INTRIN	0.02	0.01	0.02	0.01	0.01	0.01
EXTRIN	0.01	0.01	0.00	-0.02	0.00	-0.01
INSPIRAT	0.01	0.04	0.00	0.01	-0.01	0.00
INTELLEC	-0.01	0.01	-0.02	0.00	-0.03	-0.01
INDIVID	-0.01	0.04	0.00	-0.01	-0.02	-0.02
ADEQUATE	0.04	0.03	0.02	0.02	0.02	0.03

HEALTHY	0.02	0.03	0.02	0.01	0.01	0.00
CAPACITY	-0.02	0.01	0.00	0.01	-0.01	-0.02
SECURITY	0.00	0.03	0.02	-0.02	-0.02	-0.03
INTIGRAT	0.03	0.07	0.01	-0.01	0.00	0.02
CONSTIT	0.00	0.03	-0.01	0.00	-0.01	0.00
LIFE	-0.03	-0.01	0.00	0.01	0.02	0.01
RELEVANC	0.02	0.02	0.03	0.02	0.03	0.04
VARIETY	0.01	0.03	0.01	0.02	0.03	0.02
IDENTITY	0.01	0.03	0.01	0.02	0.03	0.04
SIGNIFI	0.00	0.03	0.00	0.00	0.00	0.01
AUTONOMY	-0.03	0.04	-0.03	-0.01	0.00	0.01
FEEDBACK	-0.02	0.04	-0.02	0.00	0.00	0.01

## Fitted Residuals

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
CIVIC	0.00					
CONSCIEN	0.00	0.00				
INTRIN	0.01	0.02	0.00			
EXTRIN	0.00	-0.01	0.00	0.01		
INSPIRAT	0.00	0.01	-0.01	0.02	0.00	
INTELLEC	-0.01	0.02	-0.04	0.01	0.00	0.00
INDIVID	-0.01	-0.02	-0.02	0.02	0.01	0.01
ADEQUATE	0.02	-0.01	0.02	0.03	0.01	0.04
HEALTHY	0.00	-0.02	0.02	0.03	0.01	0.03
CAPACITY	0.00	-0.03	-0.01	-0.01	0.00	0.00
SECURITY	0.00	-0.03	0.01	0.03	0.01	0.02
INTIGRAT	0.02	-0.01	-0.01	0.00	0.01	0.03
CONSTIT	0.00	0.01	-0.02	0.00	0.01	0.02
LIFE	0.01	0.02	0.01	-0.03	-0.01	-0.01
RELEVANC	0.02	0.04	0.01	-0.04	-0.03	-0.04
VARIETY	0.01	0.02	0.01	-0.01	-0.02	-0.01
IDENTITY	0.03	0.04	0.01	-0.02	-0.02	-0.02
SIGNIFI	0.00	0.00	0.00	-0.02	-0.02	-0.01
AUTONOMY	0.00	-0.02	0.00	-0.01	-0.01	0.01
FEEDBACK	0.00	-0.01	-0.01	-0.01	-0.01	0.01

## Fitted Residuals

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
INDIVID	0.01					
ADEQUATE	0.04	0.00				
HEALTHY	0.02	0.01	0.00			
CAPACITY	-0.01	0.00	0.00	0.01		
SECURITY	0.01	0.02	0.01	0.01	0.00	
INTIGRAT	0.02	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00
CONSTIT	0.02	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02
LIFE	-0.03	0.00	-0.02	0.01	-0.01	-0.02
RELEVANC	-0.05	-0.01	-0.01	0.01	0.00	-0.03
VARIETY	-0.01	-0.02	-0.01	0.02	0.00	-0.02
IDENTITY	-0.02	-0.02	-0.01	0.01	-0.01	-0.02
SIGNIFI	-0.01	-0.01	-0.01	0.01	-0.02	-0.01
AUTONOMY	0.02	-0.03	-0.01	0.01	0.00	0.00
FEEDBACK	0.01	-0.02	-0.01	0.01	-0.01	0.00

## Fitted Residuals

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
CONSTIT	0.02					
LIFE	-0.01	0.01				
RELEVANC	-0.02	0.02	0.01			
VARIETY	-0.01	0.02	0.02	0.00		
IDENTITY	-0.01	0.01	0.02	0.01	0.01	
SIGNIFI	0.00	0.03	0.02	0.01	0.01	0.01
AUTONOMY	0.01	0.01	0.01	-0.02	-0.01	0.00
FEEDBACK	0.01	0.01	0.01	-0.01	-0.01	0.01

## Fitted Residuals

	AUTONOMY	FEEDBACK
AUTONOMY	0.00	
FEEDBACK	0.00	0.01

## Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.05  
Median Fitted Residual = 0.00  
Largest Fitted Residual = 0.07



Stemleaf Plot

```

- 5|0
- 4|10
- 3|900
- 2|9998866655544433332200
- 1|999999888877776666555443322221111110000000
- 0|99999988887777776666665555444333332222221111100000000
0|11111112222222222223333333333334444444444555555555556666666666666677777+25
1|000000111111111122222233333333333344444455555556666667788888888899999
2|011111223333444445556667888999
3|00000112246778899
4|0014
5|
6|9
    
```

Standardized Residuals

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	1.36					
CONTI	0.68	0.30				
NORMATIV	1.30	0.19	1.36			
ALTRUISM	-0.22	0.48	0.17	1.70		
COURTESY	0.39	0.41	1.14	1.06	0.86	
SPORTMAN	-0.19	1.48	0.81	1.59	0.32	-0.25
CIVIC	0.47	1.11	0.90	1.17	0.40	0.34
CONSCIEN	1.61	1.52	1.96	2.24	1.12	-1.62
INTRIN	1.76	1.47	2.19	1.12	1.88	1.55
EXTRIN	1.03	0.36	0.32	-1.26	-0.01	-0.98
INSPIRAT	0.64	2.27	0.25	0.88	-0.50	0.23
INTELLEC	-0.41	0.60	-1.01	-0.21	-1.44	-0.37
INDIVID	-0.70	1.88	-0.17	-0.87	-1.08	-1.15
ADEQUATE	1.95	1.81	1.09	0.95	1.20	1.58
HEALTHY	1.38	1.64	1.63	0.54	0.87	0.09
CAPACITY	-1.47	0.77	0.23	0.53	-0.88	-1.29
SECURITY	0.17	1.43	1.11	-1.37	-1.49	-1.90
INTIGRAT	1.47	3.40	0.30	-0.59	0.25	0.93
CONSTIT	0.23	2.12	-0.62	-0.20	-0.61	0.33
LIFE	-2.10	-0.57	-0.31	0.75	1.64	0.43
RELEVANC	0.84	0.88	1.78	1.34	2.43	2.11
VARIETY	0.58	1.73	0.84	2.00	2.05	1.42
IDENTITY	0.70	1.85	0.58	2.25	2.06	2.68
SIGNIFI	-0.19	2.12	-0.19	0.12	-0.23	0.66
AUTONOMY	-1.85	1.89	-1.85	-0.45	-0.07	0.94
FEEDBACK	-1.91	2.15	-1.69	0.11	0.18	1.18

Standardized Residuals

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
CIVIC	0.49					
CONSCIEN	0.31	-0.40				
INTRIN	1.81	1.61	0.99			
EXTRIN	0.07	-0.60	-0.60	2.64		
INSPIRAT	0.45	0.48	-1.03	1.94	0.43	
INTELLEC	-0.77	0.86	-3.14	1.22	0.77	0.69
INDIVID	-0.87	-0.86	-2.64	1.27	1.23	1.51
ADEQUATE	1.12	-0.31	1.33	2.87	0.59	2.00
HEALTHY	0.01	-1.53	1.38	2.11	1.38	1.89
CAPACITY	-0.40	-1.88	-0.68	-1.12	-0.54	-0.02
SECURITY	-0.40	-1.80	0.88	2.09	0.68	2.12
INTIGRAT	1.71	-0.47	-0.45	0.25	0.45	1.61
CONSTIT	0.21	0.41	-2.14	0.32	1.66	2.70
LIFE	1.13	1.23	0.94	-3.28	-1.77	-1.34
RELEVANC	1.28	2.14	0.88	-2.32	-2.66	-2.35
VARIETY	1.31	1.56	1.17	-1.86	-2.00	-0.74
IDENTITY	2.55	2.59	1.30	-2.00	-1.34	-1.23
SIGNIFI	-0.06	-0.14	-0.12	-1.89	-1.99	-0.69
AUTONOMY	0.04	-1.24	-0.10	-0.44	-0.77	0.67
FEEDBACK	0.75	-0.93	-0.44	-1.30	-0.79	0.93

Standardized Residuals

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
INDIVID	1.91					
ADEQUATE	2.33	0.94				
HEALTHY	1.91	1.10	0.36			
CAPACITY	-0.42	0.22	0.44	1.63		
SECURITY	2.06	1.01	0.90	1.03	1.56	

INTIGRAT	1.72	0.15	0.02	0.96	0.40	0.08
CONSTIT	3.06	1.32	1.19	0.93	1.13	2.56
LIFE	-2.17	0.08	-1.79	1.26	-0.98	-1.63
RELEVANC	-2.96	-0.43	-1.04	0.96	0.21	-1.92
VARIETY	-1.30	-1.66	-0.97	1.38	0.10	-1.73
IDENTITY	-1.70	-1.33	-0.72	1.68	-0.83	-1.72
SIGNIFI	-0.67	-1.55	-1.35	1.67	-1.70	-1.02
AUTONOMY	1.47	-1.61	-0.95	0.75	-0.18	-0.05
FEEDBACK	1.31	-1.61	-1.20	0.67	-0.57	-0.22

Standardized Residuals

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
CONSTIT	2.96					
LIFE	-1.41	1.46				
RELEVANC	-3.03	2.92	2.29			
VARIETY	-1.02	3.47	3.39	0.63		
IDENTITY	-0.69	2.02	2.29	0.93	0.98	
SIGNIFI	-0.20	3.40	2.64	1.12	1.83	1.79
AUTONOMY	1.16	1.03	0.72	-2.15	-1.15	0.49
FEEDBACK	1.23	0.72	0.55	-1.73	-0.81	1.49

Standardized Residuals

	AUTONOMY	FEEDBACK
AUTONOMY	-0.59	
FEEDBACK	0.64	1.34

Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -3.28  
 Median Standardized Residual = 0.48  
 Largest Standardized Residual = 3.47

Stemleaf Plot

```

- 3|3100
- 2|76
- 2|432211000
- 1|999999988877777766665555
- 1|4443333333222211100000000
- 0|99999888887777776666665555
- 0|444444443332222222221111100000
0|111111222222222233333333334444444444
0|5555555566666666777777778888889999999999
1|00000000111111111222222222333333333344444444
1|5555555566666666667777778888889999999999
2|0001111111111122333334
2|566667799
3|01444
3|5
    
```

Largest Negative Standardized Residuals

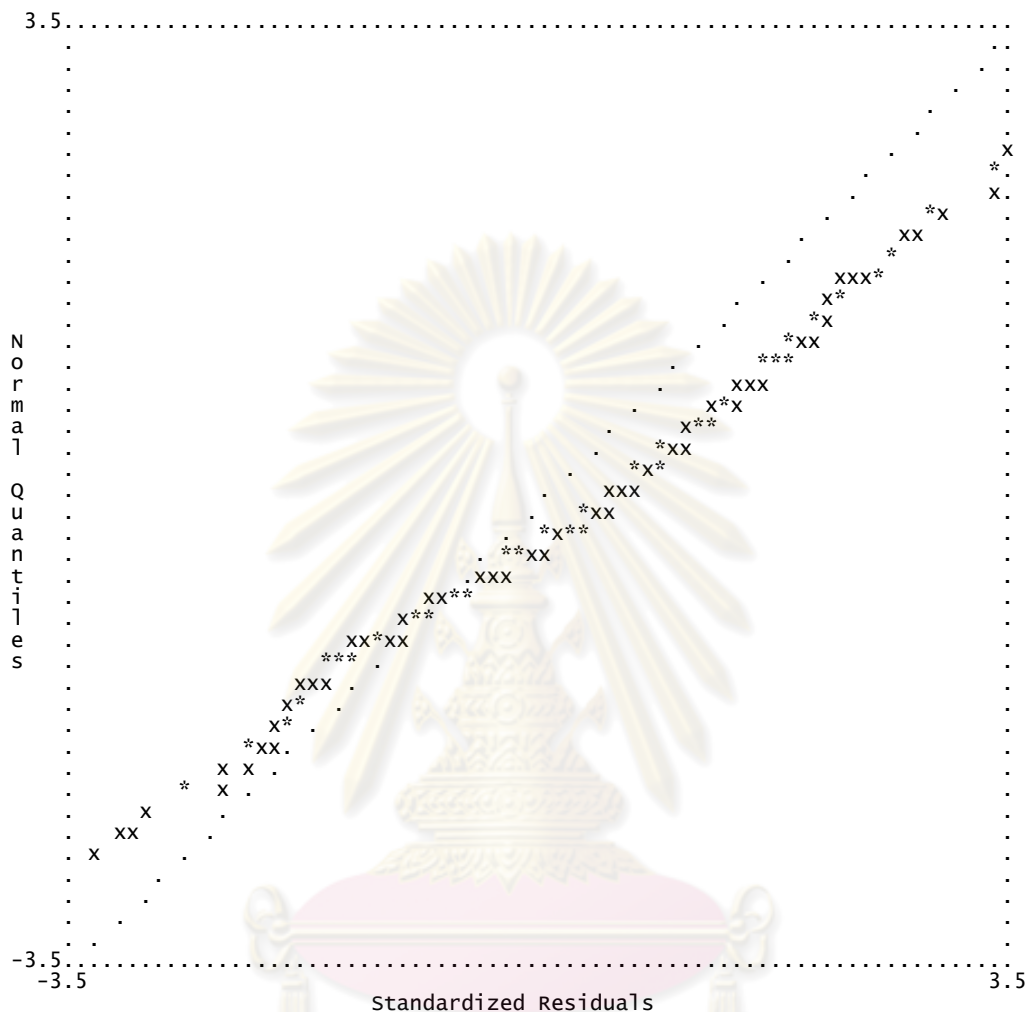
Residual for INTELLEC and INTRIN -3.14  
 Residual for INDIVID and INTRIN -2.64  
 Residual for LIFE and EXTRIN -3.28  
 Residual for RELEVANC and INSPIRAT -2.66  
 Residual for RELEVANC and INDIVID -2.96  
 Residual for RELEVANC and CONSTIT -3.03

Largest Positive Standardized Residuals

Residual for EXTRIN and EXTRIN 2.64  
 Residual for ADEQUATE and EXTRIN 2.87  
 Residual for INTIGRAT and CONTI 3.40  
 Residual for CONSTIT and INTELLEC 2.70  
 Residual for CONSTIT and INDIVID 3.06  
 Residual for CONSTIT and CONSTIT 2.96  
 Residual for RELEVANC and LIFE 2.92  
 Residual for VARIETY and LIFE 3.47  
 Residual for VARIETY and RELEVANC 3.39  
 Residual for IDENTITY and SPORTMAN 2.68  
 Residual for IDENTITY and CONSCIEN 2.59  
 Residual for SIGNIFI and LIFE 3.40  
 Residual for SIGNIFI and RELEVANC 2.64

DA NI=26 NO=370 MA=CM

Qplot of Standardized Residuals



DA NI=26 NO=370 MA=CM

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	- -	1.24	0.98
CONTI	- -	2.35	1.50
NORMATIV	- -	0.07	0.00
ALTRUISM	0.68	- -	0.15
COURTESY	0.14	- -	0.00
SPORTMAN	1.78	- -	1.22
CIVIC	0.11	- -	1.12
CONSCIEN	3.49	- -	0.57
INTRIN	1.27	1.81	- -
EXTRIN	1.27	1.81	- -

Expected Change for LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	- -	-0.05	-0.06
CONTI	- -	0.07	0.07
NORMATIV	- -	-0.01	0.00
ALTRUISM	-0.03	- -	-0.02
COURTESY	-0.01	- -	0.00
SPORTMAN	-0.10	- -	-0.05
CIVIC	0.02	- -	0.09

CONSCIEN	0.07	- -	0.03
INTRIN	0.07	0.10	- -
EXTRIN	-0.10	-0.15	- -

## Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	- -	-0.05	-0.06
CONTI	- -	0.07	0.07
NORMATIV	- -	-0.01	0.00
ALTRUISM	-0.03	- -	-0.02
COURTESY	-0.01	- -	0.00
SPORTMAN	-0.10	- -	-0.05
CIVIC	0.02	- -	0.09
CONSCIEN	0.07	- -	0.03
INTRIN	0.07	0.10	- -
EXTRIN	-0.10	-0.15	- -

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	- -	-0.07	-0.09
CONTI	- -	0.09	0.10
NORMATIV	- -	-0.02	0.00
ALTRUISM	-0.05	- -	-0.03
COURTESY	-0.02	- -	0.00
SPORTMAN	-0.15	- -	-0.08
CIVIC	0.03	- -	0.13
CONSCIEN	0.12	- -	0.05
INTRIN	0.11	0.16	- -
EXTRIN	-0.13	-0.19	- -

## Modification Indices for LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	- -	0.59	1.53
INTELLEC	- -	1.90	0.58
INDIVID	- -	0.03	0.26
ADEQUATE	1.63	- -	6.41
HEALTHY	1.24	- -	0.35
CAPACITY	0.73	- -	0.23
SECURITY	0.60	- -	1.96
INTIGRAT	0.33	- -	0.15
CONSTIT	0.17	- -	0.13
LIFE	0.09	- -	5.39
RELEVANC	4.39	- -	0.45
VARIETY	0.02	0.17	- -
IDENTITY	0.43	0.08	- -
SIGNIFI	0.29	0.35	- -
AUTONOMY	0.43	0.06	- -
FEEDBACK	0.35	0.83	- -

## Expected Change for LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	- -	-0.05	-0.06
INTELLEC	- -	0.15	0.05
INDIVID	- -	-0.01	0.03
ADEQUATE	0.07	- -	-0.21
HEALTHY	0.06	- -	-0.04
CAPACITY	-0.04	- -	0.03
SECURITY	0.05	- -	-0.10
INTIGRAT	0.03	- -	-0.03
CONSTIT	-0.16	- -	0.03
LIFE	-0.01	- -	0.15
RELEVANC	-0.11	- -	0.06
VARIETY	-0.01	0.03	- -
IDENTITY	-0.02	-0.02	- -
SIGNIFI	0.02	0.05	- -
AUTONOMY	0.02	0.02	- -
FEEDBACK	-0.02	-0.07	- -

## Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	- -	-0.05	-0.06
INTELLEC	- -	0.15	0.05
INDIVID	- -	-0.01	0.03
ADEQUATE	0.07	- -	-0.21
HEALTHY	0.06	- -	-0.04
CAPACITY	-0.04	- -	0.03
SECURITY	0.05	- -	-0.10
INTIGRAT	0.03	- -	-0.03
CONSTIT	-0.16	- -	0.03
LIFE	-0.01	- -	0.15
RELEVANC	-0.11	- -	0.06
VARIETY	-0.01	0.03	- -
IDENTITY	-0.02	-0.02	- -
SIGNIFI	0.02	0.05	- -
AUTONOMY	0.02	0.02	- -
FEEDBACK	-0.02	-0.07	- -

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	- -	-0.07	-0.09
INTELLEC	- -	0.19	0.06
INDIVID	- -	-0.02	0.04
ADEQUATE	0.10	- -	-0.30
HEALTHY	0.08	- -	-0.06
CAPACITY	-0.06	- -	0.05
SECURITY	0.06	- -	-0.13
INTIGRAT	0.05	- -	-0.04
CONSTIT	-0.22	- -	0.04
LIFE	-0.02	- -	0.24
RELEVANC	-0.16	- -	0.08
VARIETY	-0.01	0.05	- -
IDENTITY	-0.04	-0.04	- -
SIGNIFI	0.03	0.07	- -
AUTONOMY	0.03	0.02	- -
FEEDBACK	-0.03	-0.10	- -

No Non-Zero Modification Indices for BETA

No Non-Zero Modification Indices for GAMMA

No Non-Zero Modification Indices for PHI

No Non-Zero Modification Indices for PSI

## Modification Indices for THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CONTI	0.15	- -	- -	- -	- -	- -
NORMATIV	0.15	0.49	- -	- -	- -	- -
ALTRUISM	0.10	0.00	- -	- -	- -	- -
COURTESY	0.38	0.00	0.05	- -	- -	- -
SPORTMAN	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CIVIC	0.00	0.17	- -	0.01	0.00	0.04
CONSCIEN	0.73	0.16	0.54	- -	- -	- -
INTRIN	0.68	- -	- -	- -	- -	- -
EXTRIN	0.21	1.44	- -	1.85	2.21	0.76

## Modification Indices for THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
CIVIC	- -	- -	- -	- -
CONSCIEN	0.16	- -	- -	- -
INTRIN	- -	0.30	- -	- -
EXTRIN	1.27	0.56	- -	- -

## Expected Change for THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CONTI	0.01	- -	- -	- -	- -	- -
NORMATIV	0.01	-0.01	- -	- -	- -	- -
ALTRUISM	0.00	0.00	- -	- -	- -	- -



COURTESY	-0.01	0.00	0.00	- -	- -	- -
SPORTMAN	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CIVIC	0.00	-0.01	- -	0.00	0.00	0.00
CONSCIEN	0.01	0.01	0.01	- -	- -	- -
INTRIN	0.02	- -	- -	- -	- -	- -
EXTRIN	0.01	-0.02	- -	-0.02	0.02	-0.01

## Expected Change for THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
	-----	-----	-----	-----
CIVIC	- -	- -	- -	- -
CONSCIEN	-0.01	- -	- -	- -
INTRIN	- -	0.01	- -	- -
EXTRIN	0.02	-0.01	- -	- -

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
AFFECTIV	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CONTI	0.02	- -	- -	- -	- -	- -
NORMATIV	0.02	-0.03	- -	- -	- -	- -
ALTRUISM	-0.01	0.00	- -	- -	- -	- -
COURTESY	-0.02	0.00	-0.01	- -	- -	- -
SPORTMAN	- -	- -	- -	- -	- -	- -
CIVIC	0.00	-0.01	- -	0.01	0.00	0.01
CONSCIEN	0.02	0.01	0.02	- -	- -	- -
INTRIN	0.04	- -	- -	- -	- -	- -
EXTRIN	0.02	-0.04	- -	-0.04	0.04	-0.03

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
	-----	-----	-----	-----
CIVIC	- -	- -	- -	- -
CONSCIEN	-0.02	- -	- -	- -
INTRIN	- -	0.02	- -	- -
EXTRIN	0.04	-0.02	- -	- -

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
INSPIRAT	0.45	1.10	0.00	2.46	0.03	0.02
INTELLEC	1.32	2.03	0.60	- -	1.66	0.10
INDIVID	1.07	1.46	0.59	- -	0.09	0.29
ADEQUATE	1.95	- -	0.03	0.60	0.42	2.76
HEALTHY	0.77	0.13	- -	0.21	1.31	0.03
CAPACITY	1.97	- -	1.10	1.54	0.61	0.37
SECURITY	0.74	0.23	1.22	0.29	0.65	0.96
INTIGRAT	2.06	2.90	1.02	1.17	0.06	1.58
CONSTIT	0.00	- -	0.37	0.01	- -	- -
LIFE	2.89	2.38	0.08	0.23	1.87	2.67
RELEVANC	1.00	0.01	1.75	0.07	- -	2.77
VARIETY	- -	0.01	- -	- -	2.27	0.48
IDENTITY	- -	- -	- -	- -	0.02	0.55
SIGNIFI	1.16	0.38	- -	- -	1.45	- -
AUTONOMY	2.15	0.22	0.95	0.22	- -	0.06
FEEDBACK	- -	0.32	0.01	0.31	- -	0.26

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
	-----	-----	-----	-----
INSPIRAT	0.00	0.01	0.33	0.71
INTELLEC	- -	2.17	3.41	0.08
INDIVID	0.07	1.00	- -	0.00
ADEQUATE	0.06	0.65	0.17	- -
HEALTHY	1.07	1.15	0.63	0.71
CAPACITY	0.44	2.64	2.10	0.04
SECURITY	0.14	0.32	0.37	2.61
INTIGRAT	1.10	0.30	0.56	1.34
CONSTIT	0.69	1.10	- -	- -
LIFE	0.53	1.40	0.55	- -
RELEVANC	0.52	0.58	- -	3.80
VARIETY	0.19	- -	- -	- -
IDENTITY	1.25	0.54	- -	- -
SIGNIFI	1.33	0.00	- -	0.34
AUTONOMY	- -	0.70	0.04	0.70
FEEDBACK	- -	- -	0.07	0.54

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
INSPIRAT	-0.01	0.01	0.00	0.02	0.00	0.00
INTELLEC	0.01	-0.02	-0.01	--	-0.01	0.00
INDIVID	-0.01	0.02	0.01	--	0.00	-0.01
ADEQUATE	0.02	--	0.00	0.01	-0.01	0.02
HEALTHY	0.01	-0.01	--	0.01	0.01	0.00
CAPACITY	-0.02	--	0.01	0.01	-0.01	-0.01
SECURITY	-0.01	-0.01	0.01	-0.01	-0.01	-0.01
INTIGRAT	0.02	0.02	-0.01	-0.01	0.00	0.01
CONSTIT	0.00	--	-0.01	0.00	--	--
LIFE	-0.02	-0.02	0.00	0.00	0.01	-0.01
RELEVANC	0.01	0.00	0.02	0.00	--	0.02
VARIETY	--	0.00	--	--	0.01	-0.01
IDENTITY	--	--	--	--	0.00	0.01
SIGNIFI	0.01	0.01	--	--	-0.01	--
AUTONOMY	-0.02	0.00	-0.01	0.00	--	0.00
FEEDBACK	--	0.00	0.00	0.00	--	0.00

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
INSPIRAT	0.00	0.00	0.01	0.01
INTELLEC	--	0.02	-0.02	0.00
INDIVID	0.00	-0.01	--	0.00
ADEQUATE	0.00	-0.01	0.01	--
HEALTHY	-0.01	-0.01	0.01	0.01
CAPACITY	0.01	-0.02	-0.02	0.00
SECURITY	0.00	-0.01	0.01	0.02
INTIGRAT	0.01	-0.01	-0.01	-0.02
CONSTIT	-0.01	0.01	--	--
LIFE	0.01	0.01	0.01	--
RELEVANC	-0.01	0.01	--	-0.03
VARIETY	0.00	--	--	--
IDENTITY	0.01	0.01	--	--
SIGNIFI	-0.01	0.00	--	-0.01
AUTONOMY	--	-0.01	0.00	0.01
FEEDBACK	--	--	0.00	-0.01

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
INSPIRAT	-0.02	0.03	0.00	0.05	0.00	0.00
INTELLEC	0.02	-0.03	-0.01	--	-0.03	0.01
INDIVID	-0.02	0.03	0.02	--	0.01	-0.01
ADEQUATE	0.04	--	-0.01	0.02	-0.02	0.05
HEALTHY	0.02	-0.01	--	0.01	0.03	0.00
CAPACITY	-0.03	--	0.03	0.03	-0.02	-0.02
SECURITY	-0.02	-0.01	0.03	-0.01	-0.02	-0.02
INTIGRAT	0.03	0.04	-0.02	-0.03	0.01	0.03
CONSTIT	0.00	--	-0.01	0.00	--	--
LIFE	-0.04	-0.04	0.01	-0.01	0.04	-0.04
RELEVANC	0.03	0.00	0.04	-0.01	--	0.05
VARIETY	--	0.00	--	--	0.04	-0.02
IDENTITY	--	--	--	--	0.00	0.02
SIGNIFI	0.02	0.01	--	--	-0.03	--
AUTONOMY	-0.03	0.01	-0.01	-0.01	--	0.00
FEEDBACK	--	0.01	0.00	0.01	--	0.01

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
INSPIRAT	0.00	0.00	0.02	0.02
INTELLEC	--	0.03	-0.05	0.01
INDIVID	-0.01	-0.02	--	0.00
ADEQUATE	-0.01	-0.03	0.01	--
HEALTHY	-0.02	-0.03	0.02	0.02
CAPACITY	0.01	-0.05	-0.04	-0.01
SECURITY	0.01	-0.02	0.02	0.04
INTIGRAT	0.02	-0.01	-0.02	-0.03
CONSTIT	-0.02	0.03	--	--
LIFE	0.02	0.03	0.02	--
RELEVANC	-0.02	0.02	--	-0.07
VARIETY	-0.01	--	--	--
IDENTITY	0.02	0.02	--	--
SIGNIFI	-0.03	0.00	--	-0.01
AUTONOMY	--	-0.02	0.00	0.01
FEEDBACK	--	--	0.00	-0.01

## Modification Indices for THETA-DELTA

	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	--	--	--	--	--	--
INTELLEC	0.01	--	--	--	--	--
INDIVID	--	0.01	--	--	--	--
ADEQUATE	0.69	0.63	0.94	--	--	--
HEALTHY	--	0.27	--	--	--	--
CAPACITY	--	0.00	0.05	0.09	--	--
SECURITY	0.00	--	--	0.01	--	--
INTIGRAT	0.16	1.74	--	0.04	--	0.32
CONSTIT	--	--	--	--	0.18	0.05
LIFE	--	--	0.14	0.56	1.03	0.89
RELEVANC	--	0.29	1.28	0.01	0.55	0.18
VARIETY	0.74	0.25	--	--	0.20	0.22
IDENTITY	0.00	0.34	--	1.48	0.01	--
SIGNIFI	--	0.17	--	--	--	0.61
AUTONOMY	0.00	0.54	2.66	0.06	0.10	--
FEEDBACK	0.03	--	--	0.91	--	0.89

## Modification Indices for THETA-DELTA

	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	--	--	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--	--	--
CONSTIT	0.06	--	--	--	--	--
LIFE	0.20	0.33	--	--	--	--
RELEVANC	1.27	1.17	--	--	--	--
VARIETY	1.56	0.69	--	--	--	--
IDENTITY	0.48	--	0.12	--	--	--
SIGNIFI	2.07	0.00	0.37	3.27	--	--
AUTONOMY	0.53	--	--	--	0.08	0.04
FEEDBACK	0.24	--	0.65	0.05	0.70	--

## Modification Indices for THETA-DELTA

	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	--	--	--	--
SIGNIFI	--	--	--	--
AUTONOMY	0.22	--	--	--
FEEDBACK	--	0.43	--	--

## Expected Change for THETA-DELTA

	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	--	--	--	--	--	--
INTELLEC	0.00	--	--	--	--	--
INDIVID	--	0.00	--	--	--	--
ADEQUATE	-0.01	0.01	0.01	--	--	--
HEALTHY	--	0.01	--	--	--	--
CAPACITY	--	0.00	0.00	0.00	--	--
SECURITY	0.00	--	--	0.00	--	--
INTIGRAT	-0.01	0.02	--	0.00	--	0.01
CONSTIT	--	--	--	--	0.01	0.00
LIFE	--	--	0.00	0.01	-0.01	0.01
RELEVANC	--	-0.01	-0.02	0.00	-0.01	0.01
VARIETY	-0.01	0.01	--	--	0.00	0.00
IDENTITY	0.00	-0.01	--	-0.02	0.00	--
SIGNIFI	--	0.00	--	--	--	0.01
AUTONOMY	0.00	-0.01	0.03	0.00	0.00	--
FEEDBACK	0.00	--	--	-0.01	--	-0.01

## Expected Change for THETA-DELTA

	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	--	--	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--	--	--
CONSTIT	0.00	--	--	--	--	--
LIFE	0.00	-0.01	--	--	--	--
RELEVANC	0.01	-0.01	--	--	--	--
VARIETY	0.01	-0.01	--	--	--	--
IDENTITY	-0.01	--	0.00	--	--	--
SIGNIFI	-0.01	0.00	-0.01	0.02	--	--
AUTONOMY	0.01	--	--	--	0.00	0.00
FEEDBACK	0.00	--	0.01	0.00	0.01	--

## Expected Change for THETA-DELTA

	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	- -			
SIGNIFI	- -	- -		
AUTONOMY	-0.01	- -	- -	
FEEDBACK	- -	0.01	- -	- -

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	- -					
INTELLEC	0.00	- -				
INDIVID	- -	0.00	- -			
ADEQUATE	-0.03	0.02	0.03	- -		
HEALTHY	- -	0.01	- -	- -	- -	
CAPACITY	- -	0.00	-0.01	-0.01	- -	- -
SECURITY	0.00	- -	- -	0.00	- -	- -
INTIGRAT	-0.01	0.03	- -	-0.01	- -	0.01
CONSTIT	- -	- -	- -	- -	0.01	-0.01
LIFE	- -	- -	-0.01	0.02	-0.03	0.02
RELEVANC	- -	-0.01	-0.03	0.00	-0.02	0.01
VARIETY	-0.02	0.01	- -	- -	-0.01	0.01
IDENTITY	0.00	-0.01	- -	-0.04	0.00	- -
SIGNIFI	- -	0.01	- -	- -	- -	0.01
AUTONOMY	0.00	-0.01	0.04	0.00	0.01	- -
FEEDBACK	0.00	- -	- -	-0.02	- -	-0.02

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	- -					
INTIGRAT	- -	- -				
CONSTIT	0.01	- -	- -			
LIFE	-0.01	-0.01	- -	- -		
RELEVANC	0.03	-0.03	- -	- -	- -	
VARIETY	0.02	-0.02	- -	- -	- -	- -
IDENTITY	-0.02	- -	0.01	- -	- -	- -
SIGNIFI	-0.03	0.00	-0.01	0.04	- -	- -
AUTONOMY	0.01	- -	- -	- -	0.00	0.00
FEEDBACK	-0.01	- -	0.02	0.00	0.01	- -

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	- -			
SIGNIFI	- -	- -		
AUTONOMY	-0.01	- -	- -	
FEEDBACK	- -	0.02	- -	- -

Maximum Modification Index is 6.41 for Element ( 4, 3) of LAMBDA-X

DA NI=26 NO=370 MA=CM

## Factor Scores Regressions

ETA	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
COMMIT	0.62	0.28	0.54	-0.03	-0.09	0.30
OCB	0.06	-0.04	0.22	0.09	0.09	0.17
SAT	0.19	0.12	0.16	0.01	-0.07	0.11

## ETA

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
COMMIT	0.06	-0.04	0.02	0.13	0.05	0.03
OCB	1.13	0.03	-0.36	0.08	0.10	-0.19
SAT	-0.09	0.01	0.29	0.37	0.29	0.10

## ETA

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
COMMIT	-0.07	-0.05	0.01	-0.07	0.01	0.05
OCB	0.05	0.00	-0.03	0.00	0.06	-0.09
SAT	0.15	-0.06	0.07	0.05	-0.03	0.06

ETA

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
COMMIT	-0.04	0.13	0.05	-0.05	-0.33	0.10
OCB	0.05	-0.03	0.08	0.04	0.01	-0.03
SAT	-0.06	0.41	-0.08	-0.06	-0.16	0.13

ETA

	AUTONOMY	FEEDBACK
COMMIT	-0.02	0.04
OCB	-0.23	0.48
SAT	0.16	-0.22

KSI

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
LEADER	-0.05	0.07	-0.01	0.06	-0.08	-0.03
QWL	0.06	-0.09	0.05	-0.03	0.08	0.03
JTASK	-0.02	-0.07	0.00	-0.15	0.21	-0.08

KSI

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN	INSPIRAT	INTELLEC
LEADER	-0.08	0.03	0.05	0.07	0.62	0.31
QWL	0.05	-0.02	0.03	0.08	0.25	-0.08
JTASK	0.26	-0.01	-0.16	0.04	0.13	-0.15

KSI

	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY	SECURITY	INTIGRAT
LEADER	0.63	0.03	0.04	0.10	-0.18	0.08
QWL	-0.03	0.01	0.11	0.20	0.12	-0.01
JTASK	0.12	0.01	0.03	0.06	0.07	-0.15

KSI

	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY	IDENTITY	SIGNIFI
LEADER	-0.42	0.42	-0.14	-0.09	0.04	0.38
QWL	0.35	0.44	0.01	0.05	-0.08	0.12
JTASK	0.13	0.10	-0.09	0.23	0.15	0.44

KSI

	AUTONOMY	FEEDBACK
LEADER	0.16	-0.40
QWL	0.20	-0.03
JTASK	-0.08	0.60

DA NI=26 NO=370 MA=CM

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.61	--	--
CONTI	0.48	--	--
NORMATIV	0.52	--	--
ALTRUISM	--	0.37	--
COURTESY	--	0.26	--
SPORTMAN	--	0.42	--
CIVIC	--	0.60	--
CONSCIEN	--	0.30	--
INTRIN	--	--	0.37
EXTRIN	--	--	0.58



## LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	0.56	--	--
INTELLEC	0.70	--	--
INDIVID	0.71	--	--
ADEQUATE	--	0.31	--
HEALTHY	--	0.45	--
CAPACITY	--	0.54	--
SECURITY	--	0.54	--
INTIGRAT	--	0.51	--
CONSTIT	--	0.59	--
LIFE	--	0.49	--
RELEVANC	--	0.38	--
VARIETY	--	--	0.50
IDENTITY	--	--	0.43
SIGNIFI	--	--	0.60
AUTONOMY	--	--	0.63
FEEDBACK	--	--	0.63

## BETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	--	--	--
OCB	0.33	--	0.01
SAT	--	--	--

## GAMMA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14	0.68	-0.28
OCB	-0.03	0.17	0.43
SAT	0.46	0.67	-0.26

## Correlation Matrix of ETA and KSI

	COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	1.00	--	--	--	--	--
OCB	0.59	1.00	--	--	--	--
SAT	0.75	0.64	1.00	--	--	--
LEADER	0.46	0.55	0.78	1.00	--	--
QWL	0.55	0.70	0.79	0.76	1.00	--
JTASK	0.41	0.69	0.64	0.69	0.86	1.00

## PSI

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	0.67	--	--
OCB	--	0.40	--
SAT	0.27	--	0.27

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14	0.68	-0.28
OCB	0.02	0.40	0.34
SAT	0.46	0.67	-0.26

DA NI=26 NO=370 MA=CM

Completely Standardized Solution

## LAMBDA-Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.85	--	--
CONTI	0.68	--	--
NORMATIV	0.79	--	--
ALTRUISM	--	0.59	--
COURTESY	--	0.47	--
SPORTMAN	--	0.66	--
CIVIC	--	0.92	--
CONSCIEN	--	0.51	--
INTRIN	--	--	0.62
EXTRIN	--	--	0.75

## LAMBDA-X

	LEADER	QWL	JTASK
INSPIRAT	0.83	--	--
INTELLEC	0.86	--	--
INDIVID	0.88	--	--
ADEQUATE	--	0.44	--
HEALTHY	--	0.66	--
CAPACITY	--	0.76	--
SECURITY	--	0.73	--
INTIGRAT	--	0.69	--
CONSTIT	--	0.79	--
LIFE	--	0.77	--
RELEVANC	--	0.54	--
VARIETY	--	--	0.77
IDENTITY	--	--	0.66
SIGNIFI	--	--	0.88
AUTONOMY	--	--	0.83
FEEDBACK	--	--	0.88

## BETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	--	--	--
OCB	0.33	--	0.01
SAT	--	--	--

## GAMMA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14	0.68	-0.28
OCB	-0.03	0.17	0.43
SAT	0.46	0.67	-0.26

## Correlation Matrix of ETA and KSI

	COMMIT	OCB	SAT	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	1.00	--	--	--	--	--
OCB	0.59	1.00	--	--	--	--
SAT	0.75	0.64	1.00	--	--	--
LEADER	0.46	0.55	0.78	1.00	--	--
QWL	0.55	0.70	0.79	0.76	1.00	--
JTASK	0.41	0.69	0.64	0.69	0.86	1.00

## PSI

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	0.67	--	--
OCB	--	0.40	--
SAT	0.27	--	0.27

## THETA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
AFFECTIV	0.28	--	--	--	--	--
CONTI	--	0.54	--	--	--	--
NORMATIV	--	--	0.38	--	--	--
ALTRUISM	--	--	0.08	0.65	--	--
COURTESY	--	--	--	0.22	0.78	--
SPORTMAN	-0.11	-0.07	-0.11	0.10	0.19	0.56
CIVIC	--	--	-0.05	--	--	--
CONSCIEN	--	--	--	0.11	0.19	0.14
INTRIN	--	-0.06	0.09	0.11	0.11	0.06
EXTRIN	--	--	-0.06	--	--	--

## THETA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
CIVIC	0.16	--	--	--
CONSCIEN	--	0.74	--	--
INTRIN	0.15	--	0.62	--
EXTRIN	--	--	--	0.43

## THETA-DELTA-EPS

	AFFECTIV	CONTI	NORMATIV	ALTRUISM	COURTESY	SPORTMAN
INSPIRAT	--	--	--	--	--	--
INTELLEC	--	--	--	0.06	--	--
INDIVID	--	--	--	-0.07	--	--
ADEQUATE	--	0.14	--	--	--	--
HEALTHY	--	--	0.04	--	--	--
CAPACITY	--	0.09	--	--	--	--
SECURITY	--	--	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--	--	--
CONSTIT	--	0.11	--	--	-0.08	-0.06
LIFE	--	--	--	--	--	--
RELEVANC	--	--	--	--	0.08	--
VARIETY	0.05	--	0.11	0.09	--	--
IDENTITY	0.12	0.07	0.13	0.16	--	--
SIGNIFI	--	--	-0.01	0.08	--	0.03
AUTONOMY	--	--	--	--	-0.10	--
FEEDBACK	-0.03	--	--	--	-0.11	--

## THETA-DELTA-EPS

	CIVIC	CONSCIEN	INTRIN	EXTRIN
INSPIRAT	--	--	--	--
INTELLEC	0.05	--	--	--
INDIVID	--	--	-0.06	--
ADEQUATE	--	--	--	0.11
HEALTHY	--	--	--	--
CAPACITY	--	--	--	--
SECURITY	--	--	--	--
INTIGRAT	--	--	--	--
CONSTIT	--	--	-0.06	0.05
LIFE	--	--	--	-0.08
RELEVANC	--	--	0.15	--
VARIETY	--	0.05	0.16	-0.03
IDENTITY	--	--	0.16	-0.03
SIGNIFI	--	--	0.07	--
AUTONOMY	-0.02	--	--	--
FEEDBACK	-0.06	-0.03	--	--

## THETA-DELTA

	INSPIRAT	INTELLEC	INDIVID	ADEQUATE	HEALTHY	CAPACITY
INSPIRAT	0.31	--	--	--	--	--
INTELLEC	--	0.27	--	--	--	--
INDIVID	-0.13	--	0.22	--	--	--
ADEQUATE	--	--	--	0.81	--	--
HEALTHY	-0.06	--	0.07	0.19	0.56	--
CAPACITY	-0.04	--	--	--	0.05	0.42
SECURITY	--	0.07	0.07	--	0.10	0.06
INTIGRAT	--	--	0.10	--	0.09	--
CONSTIT	0.07	0.14	0.11	0.05	--	--
LIFE	-0.19	-0.06	--	--	--	--
RELEVANC	-0.04	--	--	--	--	--
VARIETY	--	--	-0.05	0.05	--	--
IDENTITY	--	--	-0.09	--	--	-0.04
SIGNIFI	-0.03	--	-0.08	-0.04	-0.04	--
AUTONOMY	--	--	--	--	--	-0.03
FEEDBACK	--	0.04	0.04	--	0.02	--

## THETA-DELTA

	SECURITY	INTIGRAT	CONSTIT	LIFE	RELEVANC	VARIETY
SECURITY	0.47	--	--	--	--	--
INTIGRAT	0.14	0.53	--	--	--	--
CONSTIT	--	0.14	0.38	--	--	--
LIFE	--	--	-0.07	0.41	--	--
RELEVANC	--	--	-0.08	0.19	0.71	--
VARIETY	--	--	-0.06	0.05	0.14	0.41
IDENTITY	--	0.05	--	0.09	0.17	0.24
SIGNIFI	--	--	--	--	0.07	0.05
AUTONOMY	--	0.03	-0.05	-0.04	--	--
FEEDBACK	--	0.08	--	--	--	-0.04

## THETA-DELTA

	IDENTITY	SIGNIFI	AUTONOMY	FEEDBACK
IDENTITY	0.57			
SIGNIFI	0.07	0.22		
AUTONOMY	-	0.03	0.32	
FEEDBACK	-0.05	-	0.18	0.23

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14	0.68	-0.28
OCB	0.02	0.40	0.34
SAT	0.46	0.67	-0.26

DA NI=26 NO=370 MA=CM

## Total and Indirect Effects

## Total Effects of KSI on ETA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14 (0.08) 1.74	0.68 (0.15) 4.47	-0.28 (0.14) -2.06
OCB	0.02 (0.07) 0.26	0.40 (0.13) 3.07	0.34 (0.12) 2.80
SAT	0.46 (0.10) 4.76	0.67 (0.17) 3.92	-0.26 (0.14) -1.82

## Indirect Effects of KSI on ETA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	-	-	-
OCB	0.05 (0.10) 0.51	0.23 (0.12) 1.97	-0.10 (0.06) -1.52
SAT	-	-	-

## Total Effects of ETA on ETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	-	-	-
OCB	0.33 (0.12) 2.62	-	0.01 (0.25) 0.05
SAT	-	-	-

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 0.107

## Total Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.61	-	-
CONTI	0.48 (0.04) 13.57	-	-
NORMATIV	0.52 (0.03) 15.01	-	-
ALTRUISM	0.12 (0.05) 2.62	0.37	0.00 (0.09) 0.05

COURTESY	0.08 (0.03) 2.57	0.26 (0.03) 9.28	0.00 (0.06) 0.05
SPORTMAN	0.14 (0.05) 2.65	0.42 (0.04) 11.21	0.01 (0.10) 0.05
CIVIC	0.20 (0.07) 2.69	0.60 (0.05) 11.13	0.01 (0.15) 0.05
CONSCIEN	0.10 (0.04) 2.61	0.30 (0.03) 9.18	0.00 (0.07) 0.05
INTRIN	--	--	0.37
EXTRIN	--	--	0.58 (0.05) 11.06

## Indirect Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	--	--	--
CONTI	--	--	--
NORMATIV	--	--	--
ALTRUISM	0.12 (0.05) 2.62	--	0.00 (0.09) 0.05
COURTESY	0.08 (0.03) 2.57	--	0.00 (0.06) 0.05
SPORTMAN	0.14 (0.05) 2.65	--	0.01 (0.10) 0.05
CIVIC	0.20 (0.07) 2.69	--	0.01 (0.15) 0.05
CONSCIEN	0.10 (0.04) 2.61	--	0.00 (0.07) 0.05
INTRIN	--	--	--
EXTRIN	--	--	--

## Total Effects of KSI on Y

	LEADER	QWL	JTASK
AFFECTIV	0.09 (0.05) 1.74	0.42 (0.09) 4.47	-0.17 (0.08) -2.06
CONTI	0.07 (0.04) 1.75	0.33 (0.08) 4.30	-0.13 (0.07) -2.05
NORMATIV	0.07 (0.04) 1.74	0.35 (0.08) 4.45	-0.15 (0.07) -2.06
ALTRUISM	0.01 (0.03) 0.26	0.15 (0.05) 3.07	0.12 (0.04) 2.80
COURTESY	0.00 (0.02) 0.26	0.10 (0.03) 2.97	0.09 (0.03) 2.81



SPORTMAN	0.01 (0.03) 0.26	0.17 (0.05) 3.09	0.14 (0.05) 2.84
CIVIC	0.01 (0.04) 0.26	0.24 (0.08) 3.17	0.20 (0.07) 2.88
CONSCIEN	0.01 (0.02) 0.26	0.12 (0.04) 3.00	0.10 (0.04) 2.81
INTRIN	0.17 (0.04) 4.76	0.25 (0.06) 3.92	-0.10 (0.05) -1.82
EXTRIN	0.26 (0.05) 5.01	0.39 (0.10) 3.95	-0.15 (0.08) -1.82

DA NI=26 NO=370 MA=CM

## Standardized Total and Indirect Effects

## Standardized Total Effects of KSI on ETA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	0.14	0.68	-0.28
OCB	0.02	0.40	0.34
SAT	0.46	0.67	-0.26

## Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	LEADER	QWL	JTASK
COMMIT	--	--	--
OCB	0.05	0.23	-0.10
SAT	--	--	--

## Standardized Total Effects of ETA on ETA

	COMMIT	OCB	SAT
COMMIT	--	--	--
OCB	0.33	--	0.01
SAT	--	--	--

## Standardized Total Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.61	--	--
CONTI	0.48	--	--
NORMATIV	0.52	--	--
ALTRUISM	0.12	0.37	0.00
COURTESY	0.08	0.26	0.00
SPORTMAN	0.14	0.42	0.01
CIVIC	0.20	0.60	0.01
CONSCIEN	0.10	0.30	0.00
INTRIN	--	--	0.37
EXTRIN	--	--	0.58

## Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
AFFECTIV	0.85	--	--
CONTI	0.68	--	--
NORMATIV	0.79	--	--
ALTRUISM	0.19	0.59	0.01
COURTESY	0.15	0.47	0.01
SPORTMAN	0.22	0.66	0.01
CIVIC	0.30	0.92	0.01
CONSCIEN	0.17	0.51	0.01
INTRIN	--	--	0.62
EXTRIN	--	--	0.75

## Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
	-----	-----	-----
AFFECTIV	- -	- -	- -
CONTI	- -	- -	- -
NORMATIV	- -	- -	- -
ALTRUISM	0.12	- -	0.00
COURTESY	0.08	- -	0.00
SPORTMAN	0.14	- -	0.01
CIVIC	0.20	- -	0.01
CONSCIEN	0.10	- -	0.00
INTRIN	- -	- -	- -
EXTRIN	- -	- -	- -

## Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	COMMIT	OCB	SAT
	-----	-----	-----
AFFECTIV	- -	- -	- -
CONTI	- -	- -	- -
NORMATIV	- -	- -	- -
ALTRUISM	0.19	- -	0.01
COURTESY	0.15	- -	0.01
SPORTMAN	0.22	- -	0.01
CIVIC	0.30	- -	0.01
CONSCIEN	0.17	- -	0.01
INTRIN	- -	- -	- -
EXTRIN	- -	- -	- -

## Standardized Total Effects of KSI on Y

	LEADER	QWL	JTASK
	-----	-----	-----
AFFECTIV	0.09	0.42	-0.17
CONTI	0.07	0.33	-0.13
NORMATIV	0.07	0.35	-0.15
ALTRUISM	0.01	0.15	0.12
COURTESY	0.00	0.10	0.09
SPORTMAN	0.01	0.17	0.14
CIVIC	0.01	0.24	0.20
CONSCIEN	0.01	0.12	0.10
INTRIN	0.17	0.25	-0.10
EXTRIN	0.26	0.39	-0.15

## Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	LEADER	QWL	JTASK
	-----	-----	-----
AFFECTIV	0.12	0.58	-0.24
CONTI	0.10	0.46	-0.19
NORMATIV	0.11	0.54	-0.22
ALTRUISM	0.01	0.24	0.20
COURTESY	0.01	0.19	0.16
SPORTMAN	0.01	0.26	0.22
CIVIC	0.02	0.36	0.31
CONSCIEN	0.01	0.20	0.17
INTRIN	0.28	0.42	-0.16
EXTRIN	0.34	0.51	-0.20

Time used: 0.469 Seconds

ศูนย์วิทยุพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวศิษณี วิโสจสงคราม เกิดวันที่ 4 กรกฎาคม 2517 ที่อำเภอควนโดน จังหวัดสตูล สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสงขลา เมื่อปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เมื่อปีการศึกษา 2545 ปัจจุบันเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน (บริหารงานทั่วไป) P7 งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ สำนักงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย