



**ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา**

**Factors Influencing Organizational Citizenship Behavior  
of Tambon Administrative Organization Officials,  
Changwat Songkhla**

**กันยารัตน์ จันทร์สว่าง**

**Kanyarat Jansawang**

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

**2553**

**ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**



ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล  
จังหวัดสงขลา

ผู้เขียน นางสาวกันยารัตน์ จันทร์สว่าง

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา จำนวน 305 คน ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรแฝง 5 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows 15.0 และโปรแกรม LISREL 8.53

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยภาพรวมในระดับสูง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นแบบจำลองหลังปรับ พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า  $\chi^2$  (df = 189) 389.29 sig = 0.00,  $\chi^2/df = 2.06$ , GFI = 0.90, RMSEA = 0.059, SRMR = 0.052, CFI = 0.98 และ NFI = 0.96 ปัจจัยเชิงสาเหตุทั้งหมดในแบบจำลองหลังปรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 64 โดยปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร 2) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งส่งผลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Thesis Title</b>  | Factors Influencing Organizational Citizenship Behaviors of Tambon Administrative Organization Officials, Changwat Songkhla |
| <b>Author</b>        | Miss Kanyarat Jansawang   |
| <b>Major Program</b> | Public Administration   |
| <b>Academic Year</b> | 2010  |

### ABSTRACT

The purposes of this study were: 1) to investigate the levels of organizational citizenship behavior of Tambon Administrative Organization Officials in Changwat Songkhla, and 2) to investigate factors influencing organizational citizenship behavior of Tambon Administrative Organization Officials in Changwat Songkhla. The subjects of the study consisted of 305 Tambon Administrative Organization Officials in Changwat Songkhla. There were 5 latent variables namely, job satisfaction, organizational commitment, perceived organizational justice, perceived organizational support, and organizational citizenship behavior. The data were collected using a questionnaire, and analyzed using the programs SPSS for Windows 15.0 and LISREL 8.53.

The results of the study revealed that the overall level of organizational citizenship behavior of Tambon Administrative Organization Officials was high. When considered by item, it was found that helping behavior, courtesy, and sportsmanship was at a high level. Civic virtue was at a moderate level. The results of the analysis of models of the factors influencing organizational citizenship behavior of Tambon Administrative Organization Officials in Changwat Songkhla, which were modified models, revealed that the models were in concordance with the empirical data where the  $\chi^2$  (df = 189) 389.29 sig = 0.00,  $\chi^2/df = 2.06$ , GFI = 0.90, RMSEA = 0.059, SRMR = 0.052, CFI = 0.98 and NFI = 0.96. All the causal factors in the modified models could explain 64 percent of the variances of organizational citizenship behavior, and the factors with statistically significant direct influences on organizational citizenship behavior were: perceived organizational support and organizational commitment. The factors with statistically significant indirect influences on organizational citizenship behavior were: 1) job satisfaction which had indirect influences through organizational commitment; 2) perceived organizational justice; and 3) perceived organizational support which had indirect influences through job satisfaction and organizational commitment.

## สารบัญ

|                 | หน้า                                |
|-----------------|-------------------------------------|
| บทคัดย่อ        | (3)                                 |
| Abstract        | (4)                                 |
| กิตติกรรมประกาศ | (5)                                 |
| สารบัญ          | (6)                                 |
| รายการตาราง     | (8)                                 |
| รายการภาพประกอบ | (9)                                 |
| บทที่           |                                     |
| 1               | บทนำ                                |
|                 | ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา          |
|                 | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง      |
|                 | วัตถุประสงค์ของการวิจัย             |
|                 | สมมุติฐานการวิจัย                   |
|                 | ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย     |
|                 | ขอบเขตของการวิจัย                   |
|                 | กรอบแนวคิดในการวิจัย                |
|                 | นิยามศัพท์เฉพาะ                     |
| 2               | วิธีการวิจัย                        |
|                 | ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง             |
|                 | เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย          |
|                 | หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม       |
|                 | การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ       |
|                 | การเก็บรวบรวมข้อมูล                 |
|                 | การวิเคราะห์ข้อมูล                  |
| 3               | ผลการวิจัย                          |
|                 | สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล |
|                 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล                |
|                 | (6)                                 |

## สารบัญ (ต่อ)

|                 | หน้า  |
|-----------------|---|
| 4               | สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ          |
|                 | สรุปผลการวิจัย                                    |
|                 | อภิปรายผลการวิจัย                                 |
|                 | ข้อเสนอแนะ  |
| บรรณานุกรม      | 119   |
| ภาคผนวก         | 131   |
| 1               | แบบสอบถาม   |
| 2               | รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ |
| 3               | ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม               |
| 4               | คำสั่งและผลการวิเคราะห์หลังจากปรับแบบจำลอง        |
| ประวัติผู้เขียน | 203   |

## รายการตาราง

| ตาราง |   | หน้า |
|-------|---|------|
| 1     | การกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานส่วนตำบล   | 61   |
| 2     | การกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.)   | 62   |
| 3     | อัตราค่าจ้างพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา  | 64   |
| 4     | รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานส่วนตำบลกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน  | 77   |
| 5     | ดัชนีและเกณฑ์การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์  | 85   |
| 6     | จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน  | 89   |
| 7     | ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ   | 92   |
| 8     | ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และค่าสถิติไค-สแควร์ ของตัวแปรสังเกต  | 93   |
| 9     | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ   | 95   |
| 10    | ดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานและแบบจำลองหลังปรับกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม   | 103  |
| 11    | ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (คะแนนมาตรฐาน) | 104  |

## รายการภาพประกอบ

| ภาพประกอบ |   | หน้า |
|-----------|---|------|
| 1         | แบบจำลองตัวแปรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของออร์แกนและไรอัน  | 17   |
| 2         | แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของฮันนัม  | 18   |
| 3         | โครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์การบริการส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 | 57   |
| 4         | กรอบแนวคิดในการวิจัย  | 71   |
| 5         | ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามสมมุติฐานการวิจัย (คะแนนมาตรฐาน)                        | 98   |
| 6         | ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หลังปรับแบบจำลอง (คะแนนมาตรฐาน)                            | 102  |



# บทที่ 1

## บทนำ

### ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

การบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจัดเป็นวัตถุประสงค์หลักขององค์กรทุกองค์การ การบริหารจัดการในปัจจุบันมักพบว่าองค์การได้ให้ความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การพิจารณาบุคลากรขององค์การในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ ซึ่งหมายถึงบุคลากรเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์การ เนื่องจากสภาพทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน อันเกิดจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วย การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์การต้องการบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น การบริหารจัดการบุคลากรที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์การในระยะยาวด้วยเช่นกัน

โดยเฉพาะการบริหารจัดการขององค์การภาครัฐภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จำเป็นต้องมีการปฏิรูปองค์การในลักษณะองค์รวมเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการภาครัฐไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” ที่มุ่งเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นสำคัญ ดังเช่นที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ในช่วงระยะปี พ.ศ.2551-2555 ไว้ว่า “ระบบราชการไทยมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชนและรักษาผลประโยชน์ของประเทศชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้ปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล” (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551 : 26) ทั้งนี้เพื่อให้ภาครัฐสามารถบริการประชาชนได้อย่างโปร่งใส มีความรับผิดชอบและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและทั่วถึง ซึ่งการทำให้ระบบราชการเป็นอย่างที่มุ่งหวังได้นั้น นอกจากจะต้องมีการปรับเปลี่ยนที่ระบบการบริหารแล้ว บุคลากรขององค์การก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในองค์การภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยบุคลากรภาครัฐในมิติใหม่จะต้องปรับตัวให้มีคุณลักษณะเฉพาะแนวใหม่ที่มีคุณภาพสูง มีความรู้ ประสบการณ์ มีความสามารถหลากหลาย นอกเหนือจากที่จะต้องมีความรู้และจริยธรรมซึ่งเป็นคุณสมบัติพื้นฐานที่สำคัญที่สุด ดังเช่นพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวซึ่งพระราชทานแก่บุคลากรภาครัฐว่า “...ข้าราชการผู้ปฏิบัติบริหารงานของแผ่นดินจะต้องรู้ตระหนักแน่ในการสละ อันได้แก่ การสละสำคัญสองประการ คือ สละเพื่อประโยชน์ส่วนรวมที่ยิ่งใหญ่และเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัวประการหนึ่ง กับสละความคิดจิตใจ

ที่ต่ำทรมต่าง ๆ อีกประการหนึ่ง จึงจะเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของคนทั้งปวงและสามารถดำรงตำแหน่งหน้าที่อย่างมีเกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความเจริญมั่นคงตลอดไป...” (พัชรวรรณ วงษ์ไทย, 2549 : 10) เนื่องจากบุคลากรภาครัฐนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนการทำงานของภาครัฐที่เชื่อมโยงกับภาคเอกชนและประชาชน มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ของรัฐให้บรรลุผล สามารถตัดสินใจและปฏิบัติแทนรัฐตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ ดังนั้นพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐจึงส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไป ในทุกประเทศและทุกสังคมล้วนคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างไร้ข้อบกพร่อง ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม และความชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การภาครัฐให้บรรลุเป้าหมาย

จากผลการศึกษาของพัชรวรรณ วงษ์ไทย (2549 : 10) เกี่ยวกับพฤติกรรมบุคลากรภาครัฐ พบว่า พฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่ต้องทำ หากไม่ทำหรือกระทำอย่างไม่ถูกต้องจะได้รับการลงโทษ และพฤติกรรมที่บุคลากรภาครัฐควรกระทำด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดจากการบังคับให้ทำ แต่ผลของการกระทำจะส่งเสริมประสิทธิผลในงานของตนเอง หน่วยงาน องค์การ และสังคมโดยรวม เรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” นอกจากนี้ ผลการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่ ยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อพฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการของข้าราชการ ได้แก่ ค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ค่านิยมซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ค่านิยมโปร่งใสตรวจสอบได้ ค่านิยมไม่เลือกปฏิบัติ และค่านิยมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน อันจะช่วยส่งเสริมให้ข้าราชการยุคใหม่มีค่านิยมที่สอดคล้องต่อการพัฒนาระบบราชการให้ประสบผลสำเร็จ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2547 : 232)

ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา การศึกษาถึงปัจจัยเหตุ (Antecedents) และปัจจัยผล (Consequences) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในหลายๆ องค์การ เช่น หน่วยงาน หน่วยงานของรัฐ คณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ได้มีการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมดังกล่าวแตกต่างกันออกไปตามแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน โดยออร์แกน (Organ, 1987 : 4) เจ้าของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่าเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นจากตัวของบุคลากรเอง องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้จำแนกพฤติกรรมดังกล่าวออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในขณะที่การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในประเทศไทยที่ผ่านมา นักวิชาการได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแตกต่างกันออกไป

ตามบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษา โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในหน่วยงานภาครัฐนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 81-85) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมดังกล่าวออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ ซึ่งแม้ว่าองค์ประกอบในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในประเทศและต่างประเทศจะมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย แต่โดยสรุปแล้วพฤติกรรมดังกล่าวก็คือพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การดีขึ้น และส่งผลในทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การได้เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ 1) สนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานและเพิ่มผลิตภาพการจัดการ 2) ทำให้มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มบุคลากร 3) บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท 4) มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน 5) สามารถรักษาและดึงดูดบุคลากรที่ดีให้คงอยู่กับองค์การ 6) เพิ่มเสถียรภาพการปฏิบัติงานในองค์การ และ 7) เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์การ (Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997 : 263-264)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทของประเทศไทย พบว่า นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ให้ข้อเสนอแนะในการศึกษาพฤติกรรมดังกล่าว โดยเสนอว่าควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในบริบทของกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาในหน่วยงานเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานภาครัฐ ที่มีระบบงาน โครงสร้าง ระเบียบปฏิบัติ และการเลื่อนตำแหน่งที่แตกต่างกันออกไป เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ได้อย่างกว้างขวางและแพร่หลายมากยิ่งขึ้น (กรรณิกา ปาป้อง, 2548 : 83 ; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550 : 87 ; สุพรรณนา ประทุมวัน, 2544 : 153)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 เป็นองค์กรในระดับท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพัฒนาท้องถิ่น เริ่มตั้งแต่การคัดเลือกสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน เข้ามาทำหน้าที่ในสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและปฏิบัติหน้าที่ตามอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบล จัดทำแผนพัฒนาฯ ร่างระเบียบข้อบังคับตามความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชน (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 170) โดยอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามมาตรา 66 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และมาตรา 67 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ในเรื่องการจัดให้มีและบำรุงรักษา

ทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คุ้มครองดูแล บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ ศิลปะ จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม (โกวิท พวงงาม และปรีดี โชติช่วง, 2544 : 16-17)

จากบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทหน้าที่ ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง และเพื่อให้การปฏิบัติ หน้าที่ตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ส่วนการบริหารงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมี เจ้าหน้าที่ประจำในการให้บริการประชาชน คือ พนักงานส่วนตำบล ที่มีฐานะเป็นข้าราชการประจำ ซึ่งหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลนอกจากจะมีหน้าที่ในการแบ่งเบาภาระด้านการปกครองของรัฐ และพัฒนาบ้านเมืองแล้ว ยังมีหน้าที่ดูแลประชาชน ให้บริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ แก่ประชาชน และสืบเนื่องจากบทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในอดีตของ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงส่งผลให้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานส่วนตำบลต้องมี เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหาร ส่วนตำบล พ.ศ.2537 เป็นต้นมา การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลยังคงประสบ กับปัญหาหลายอย่าง โดยจากการศึกษาของสถาบันดำรงราชานุภาพ (2539 : 85-97) ซึ่งได้ ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจากองค์การบริหารส่วนตำบล ที่จัดตั้งขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2538 จำนวน 67 แห่ง พบว่า ปัญหาที่สำคัญในด้านการบริหาร งานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในบางตำแหน่งของ องค์การบริหารส่วนตำบล เช่น ช่างโยธา เจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี เป็นต้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในองค์การยังไม่ให้ความสำคัญกับการลงเวลาปฏิบัติงานเท่าที่ควร ไม่ได้ทุ่มเทให้กับ การปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ตลอดจนขาดความเอาใจใส่อย่างจริงจังในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลตามที่คณะของพนักงาน ส่วนตำบล ซึ่งพบว่า ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่ระดับต้นๆ ไม่ค่อยมีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นหรือมีโอกาสแต่คณะผู้บริหาร ไม่ได้ให้ความสำคัญ 2) พนักงานส่วนตำบลยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง หน้าที่ 3) จำนวนพนักงานส่วนตำบลมีน้อย ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน 4) การประสานงาน ภายในองค์การไม่มีความชัดเจน ทำให้ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ และ 5) การประสานงานในองค์การมีความล่าช้า เนื่องจากขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันภายใน องค์การ (ละคร มะลิแก้ว, 2550 : 119-120)

ดังนั้น จากบทบาทหน้าที่ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของพนักงานส่วนตำบลและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าวข้างต้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของพนักงานส่วนตำบลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การที่เต็มไปด้วยบุคลากรที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานให้กับองค์การอย่างเต็มศักยภาพ อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การโดยรวม

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีความสำคัญทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศ และเป็นพื้นที่ที่มีจำนวนองค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานส่วนตำบลเพียงพอที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งจะเป็นข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแก่บุคลากรในองค์การ อันจะนำไปสู่การเป็นบุคลากรที่ดีขององค์การและส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การต่อไป

## เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิจัยเป็นลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. แนวคิดเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. แนวคิดเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

## 1. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1987 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

ออร์แกน โปตซาคอฟ และแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2005 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร

แคทซ์ และคานท์ (Katz and Kahn, 1978 : 4) ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน หน่วยงานของรัฐ คณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กร จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

บาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1995 : 185) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึงการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

สเน็ค และดัมเบอร์ (Schnake and Dumber, 1997 : 216) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่า หมายถึงพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงแต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

รอบบินส์ (Robbins, 2001 : 6) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรมีประสิทธิภาพ โดยเฉพะอย่างยิ่ง ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัตรและพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือบทบาทจะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

วรมน เดชาเมธาวิพงศ์ (2544 : 6) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานของ

องค์การและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมพิเศษ นอกเหนือจากบทบาทเหล่านี้ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบการให้รางวัลหรือลงโทษของ องค์การ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : 12) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539 : 8) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การ ว่าหมายถึงพฤติกรรมของข้าราชการที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า แม้นักวิชาการ แต่ละคนจะให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้อย่างหลากหลาย แต่สิ่งที่สามารถสรุปได้ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมของพนักงาน ไม่ว่าจะ เป็นในหน่วยงานภาครัฐหรือในหน่วยงานเอกชน ที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจและเป็นพฤติกรรม ที่อยู่นอกเหนือจากที่องค์การกำหนด โดยพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ ดังนั้นสำหรับการศึกษา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือ ลงโทษโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ตาม ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการทำความดีให้กับ สังคมในองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลของการทำงาน และจำเป็นต่อการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ออร์แกน โปตซาคอฟ และแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2005 : 43) กล่าวว่า โครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในบริบทของ ทฤษฎีองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีรากฐานมากกว่า 70 ปี มีส่วนสำคัญ และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการศึกษาทฤษฎีองค์การที่เคยมีการอ้างอิงถึงพฤติกรรมดังกล่าวในลักษณะ ของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ ปัจจุบันพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้น ในทางวิชาการให้การยอมรับว่ามีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง และเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” เรียกย่อๆ ว่า “OCB”

โพลซาคอฟ เอียนเน่ และแม็คเคนซี (Podsakoff, Ahearme and MacKenzie, 1997 : 123-128) ได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งปรับปรุงจากแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988) โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การเป็นผู้สนับสนุน และการรักษาความสงบให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึงพฤติกรรมการทำงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมต่อองค์การ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเขาเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึงพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมของการทำงานที่จำกัดหรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กน้อย อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ รวมทั้งการให้เกียรติและการยกย่องผู้อื่น

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic Virtue) หมายถึงพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและสนใจเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆขององค์การ เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์การ

แคทซ์ และคานท์ (Katz and Kahn, 1978 : 6) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. บุคคลจะต้องเข้ามาทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์การ
2. บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้

จากพฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้ แคทซ์ (Katz) ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในการพรรณนางาน (Job Description)

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเองโดยองค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ



กล่าวโดยสรุปพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการคงอยู่ขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากหากพนักงานภายในองค์กรปฏิบัติเฉพาะงานในหน้าที่เพียงอย่างเดียว องค์กรนั้นจะก้าวเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่ายและเป็นระบบสังคมที่เปราะบางทุก ๆ องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การมีไมตรีจิต เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เรียกอย่างเป็นทางการว่า “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร”

วิลเลียม (Williams, 1988 : 12, อ้างถึงใน ตูลยา เหริยทอง, 2550 : 26) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Individuals-OCBI) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์เฉพาะต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed toward Organization-OCBO) เป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

โปกซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000 : 516-526, อ้างถึงใน วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 35-36) ได้สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ การอำนวยความสะดวกให้กับบุคคล (Interpersonal Facilitation) การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น (Helping and Cooperation with Others) และการช่วยเหลือลูกค้า นอกจากนี้ยังหมายถึงความมีมารยาท (Courtesy) การป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Peacemaking) และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ (Cheerleading)
2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามทิศทางที่ควรจะเป็น ให้การยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน การช่วยเหลือและการร่วมมือกับบุคคลอื่น (Helping and Cooperation with Others)
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไมตรีจิตอันดีและการป้องกันองค์กร การสนับสนุนส่งเสริมและการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์กร การป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) เป็นการติดตามกฎระเบียบและวิธีการที่รวมถึงกระบวนการในองค์กรที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคล ทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกาของบริษัท รวมถึงข้อปฏิบัติ วิธีการทั้งหมดของงาน โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดฝ่าฝืนติดตามการกระทำ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลและการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งพัฒนางานหรือผลการปฏิบัติงานขององค์กร การทำงานหนักและการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน

6. การทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic Virtue) เป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์กร การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กรด้วย

7. การพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเอง โดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน การเข้ารับการอบรมต่างๆ เป็นต้น

ออร์แกน (Organ, 1987 : 8-13) นักวิชาการซึ่งเป็นเจ้าของแนวคิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมดังกล่าวไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาเกี่ยวกับองค์กรรวมถึงลูกค้าขององค์กร มีจิตใจอุทิศตน คอยให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานในทุกด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเวลาทำงานหรือนอกเวลา เป็นงานในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็ยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึงการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เกินกว่าความคาดหมายในบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด มีความตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว เป็นคนที่มีความสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกงานหรือเกี่ยงงานให้แก่ผู้ใด เต็มใจและยินดีที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเสมอ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึงความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด และความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึงการคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้น การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานในลักษณะที่ตรงกับวัฒนธรรมไทยที่เรียกว่า “การเอาใจเขามาใส่ใจเรา” โดยคอยใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับขององค์การ มีความต้องการให้องค์การพัฒนา การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ ให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การ และมีปฏิกิริยาตอบสนอง มีความรับผิดชอบในทุก ๆ กิจกรรมขององค์การที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 81-85) ได้แบ่งแนวคิดในการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการ ซึ่งปรับปรุงมาจากแนวคิดของโพตซาคอฟ เฮียเน่ และแม็คเคนซี (Podsakoff, Ahearn and MacKenzie, 1997) โดยแบ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่นและพยายามไม่ให้มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น หมายถึงการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ หมายถึงความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

จากการทบทวนเอกสารเกี่ยวกับแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในข้างต้น พบว่า แนวทางของการศึกษาที่ผ่านมาถึงแม้จะมีความแตกต่างกันในแนวคิดของการแยกองค์ประกอบของพฤติกรรม แต่มีมติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวทางกลับพบว่ามีมีความคล้ายคลึงกันในประเด็นหลัก คือ เรื่องพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ โดยสมาชิกเต็มใจปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้และไม่ได้เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือค่าตอบแทนแต่อย่างใด ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิดของสำนักงาน

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 81-85) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับ และถูกนำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการภายในประเทศมาก่อน ครอบคลุมพฤติกรรมของพนักงานส่วนตำบลที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว

### 1.3 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวไม่เพียงแต่เป็นการกระทำตามจรรยาบรรณของพนักงาน แต่ยังส่งผลถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและประสิทธิผลขององค์การด้วย นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยแบ่งการศึกษาผลลัพธ์ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1.3.1 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อบุคคล จากการศึกษาของออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 775-802) พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ ในด้านของผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน (Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997 : 262-270) นอกจากนี้ผลการศึกษาของ สุพรรณนา ประทุมวัน (2544 : 121) และประไพพร สิงหเดช (2539 : 89) พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรได้รับการยอมรับอย่างเป็นทางการ เป็นที่ชื่นชอบของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน นำไปสู่การได้รับการประเมินสูงกว่าผู้อื่น

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีผลต่อบุคคลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

1.3.2 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดยโพดซาคอฟ เฮียเน่ และแม็คเคนซี (Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997 : 263-264) ได้รวบรวมแนวความคิดของนักวิชาการหลายๆ ท่านและสรุปว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การสูงขึ้น เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวทำให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังนี้

1.3.2.1 สนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานและเพิ่มผลผลิตภาพการจัดการ

1.3.2.2 ทำให้มีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มบุคลากร

1.3.2.3 บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

1.3.2.4 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

1.3.2.5 สามารถรักษาและดึงดูดบุคลากรที่ดีให้คงอยู่กับองค์กร

1.3.2.6 เพิ่มเสถียรภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

1.3.2.7 เพิ่มประสิทธิภาพในการปรับตัวขององค์กร

นอกจากนี้ การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 232) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่ให้มีค่านิยมที่สอดคล้องต่อการพัฒนาระบบราชการในยุคใหม่ ค่านิยมดังกล่าว คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ เป็นค่านิยมที่ดี มีประโยชน์ต่อสังคม ที่ได้รับการถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่ง นอกจากนั้นยังหมายถึงค่านิยมที่ยังไม่เคยมีมาก่อนและเข้ามาแทนที่ค่านิยมเก่าที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และไม่สามารถแก้ปัญหาสังคมโลกาภิวัตน์ได้ ประกอบด้วยค่านิยมกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ค่านิยมซื่อสัตย์รับผิดชอบ ค่านิยมโปร่งใส ตรวจสอบได้ ค่านิยมไม่เลือกปฏิบัติ และค่านิยมมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งอิทธิพลทางตรงสูงสุดต่อพฤติกรรมค่านิยมสร้างสรรค์ ทั้ง 5 ประการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาทั้งบุคคล ในฐานะทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาองค์กรไปพร้อม ๆ กัน ทำให้กลไกการทำงานภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน พนักงานในองค์กรมีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล อันจะนำไปสู่การพัฒนา พฤติกรรมพนักงานส่วนตำบลยุคใหม่ ในการแบ่งเบาภาระด้านการปกครองของรัฐ พัฒนาบ้านเมือง ดูแลประชาชน ให้บริการสาธารณะ และอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและท้องถิ่นต่อไป

#### 1.4 การวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลนั้น วิธีการประเมินพฤติกรรมถือได้ว่ามีความสำคัญที่สุด เพราะการวัดพฤติกรรมที่ถูกต้องจะส่งผลให้การศึกษา มีความถูกต้องและเป็นจริง สามารถนำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรก็เช่นกัน เครื่องมือวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ถูกออกแบบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถประเมินพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ดีที่สุดในบริบทในการศึกษานั้น ๆ

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2547 : 37-39) ได้สรุปแนวทางในการสร้าง และพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่หนึ่ง เป็นเครื่องมือวัดที่นิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่าเป็น “พฤติกรรมบทบาทพิเศษ” ตามแนวคิดการแยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น สมิท ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1983) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขึ้น ประกอบด้วย 16 ข้อคำถาม เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และการมีมโนสำนึก (Generalized Compliance) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 38.6 และ 15.5 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.88 และ 0.85 ตามลำดับ เครื่องมือวัดชุดนี้ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระยะต่อมา ในปี พ.ศ.2531 ออร์แกน (Organ, 1988) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือจากการศึกษาโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ในงานวิจัยหลายชิ้นที่สนับสนุนองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ ตลอดจนการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันอันเป็นเทคนิคที่ใช้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง เช่น การศึกษาของโพดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 1990) ซึ่งทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ดัชนีความกลมกลืน Tucker-Lewis Fit Index (TLI) มีค่าเท่ากับ 0.94 มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.70 ถึง 0.85 ต่อมามอร์แมน (Moorman, 1991) ใช้เครื่องมือวัดดังกล่าวมาวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ดัชนีความกลมกลืน Comparative Fit Index (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.90 และค่า TLI มีค่าเท่ากับ 0.88 เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มี 5 องค์ประกอบนี้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น งานวิจัยของชเนค โคคราน และเดมเลอร์ (Schnake, Cochran and Dumler, 1995) เมธีศรีวิริยะเลิศกุล (2542) และภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) เป็นต้น

2. แนวทางที่สอง เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ที่พิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การใน 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง แกรแฮม (Graham, 1986) ผู้นำในแนวคิดนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยจำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟังคำสั่ง การทำตามความยอดเยี่ยม ความโอ้อ้อมอารี และการทำความดีให้สังคมในองค์การ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า คุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน ในระยะต่อมาเครื่องมือชุดนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่และจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล การขยันในงาน การสร้างสรรค์

ในงาน และความซื่อสัตย์ (Gramham, 1991) ในปี พ.ศ.2537 แวนไดน์ แกรแฮม และดีเนสซ์ (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขึ้นภายใต้แนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญา และทฤษฎีทางสังคมจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีการสกัดแบบส่วนประกอบสำคัญ (Principle Component Extraction) พบว่า เครื่องมือวัดมี 5 องค์ประกอบ คือ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง การมีส่วนร่วมทางสังคม การมีส่วนร่วมสนับสนุนในสิ่งใหม่ๆ และการมีส่วนร่วมในหน้าที่ อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 16.2, 7.9, 5.0, 4.0 และ 3.0 ตามลำดับ เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index-GFI) มีค่าเท่ากับ 0.80 การหาค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและการทดสอบซ้ำ (Test-Retest) รายด้านมีค่าเท่ากับ 0.84/0.88, 0.88/0.81, 0.68/0.76 และ 0.75/0.83 ตามลำดับ และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเป็น 0.95/0.92

3. แนวทางที่สาม เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การภายใต้การกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กรนั้นๆ ตัวอย่างการศึกษาในแนวทางนี้ ได้แก่ การศึกษาของสการ์ลิก และลาทัม (Skarilicki and Latham, 1997) ซึ่งศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสหภาพแรงงาน โดยนักวิจัยได้ให้สมาชิกในสหภาพแรงงานคิดว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและสร้างเครื่องมือวัดขึ้นภายใต้นิยามและพฤติกรรมที่สมาชิกในสหภาพแรงงานได้กำหนดขึ้น เรียกว่า เครื่องมือวัดการสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observe Scales-BOS) จำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็นเครื่องมือวัดก่อนและหลังการทดสอบ ฉบับละ 10 ข้อ นำคะแนนที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การและองค์ประกอบด้านบุคคล จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดก่อนการทดสอบและหลังการทดสอบมีค่าดัชนีวัดความกลมกลืน GFI = 0.94 และ 0.93, AGFI = 0.88 และ 0.87, Root Mean Square Residual (RMSR) = 0.065 และ 0.076 โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาและการทดสอบซ้ำเป็น 0.76/0.85 และ 0.71/0.80 ตามลำดับ การสร้างเครื่องมือวัดด้วยแนวทางนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการศึกษาหลายกลุ่มตัวอย่างด้วยกัน เช่น การศึกษาของเวอร์เนอร์ (Werner, 1994) ได้ให้พนักงานในมหาวิทยาลัยจำแนกว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและพฤติกรรมตามบทบาท และได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การ (OCB-Organization) และองค์ประกอบด้านบุคคล (OCB-Individual)

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 122-123) ได้สร้างเครื่องมือวัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการในประเทศไทย โดยนำเอาเครื่องมือวัดของโพตซาคอฟ เฮียเน่ และแม็คเคนซี (Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997) มาปรับใช้ ซึ่งเครื่องมือวัดมีจำนวน 20 ข้อ แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน

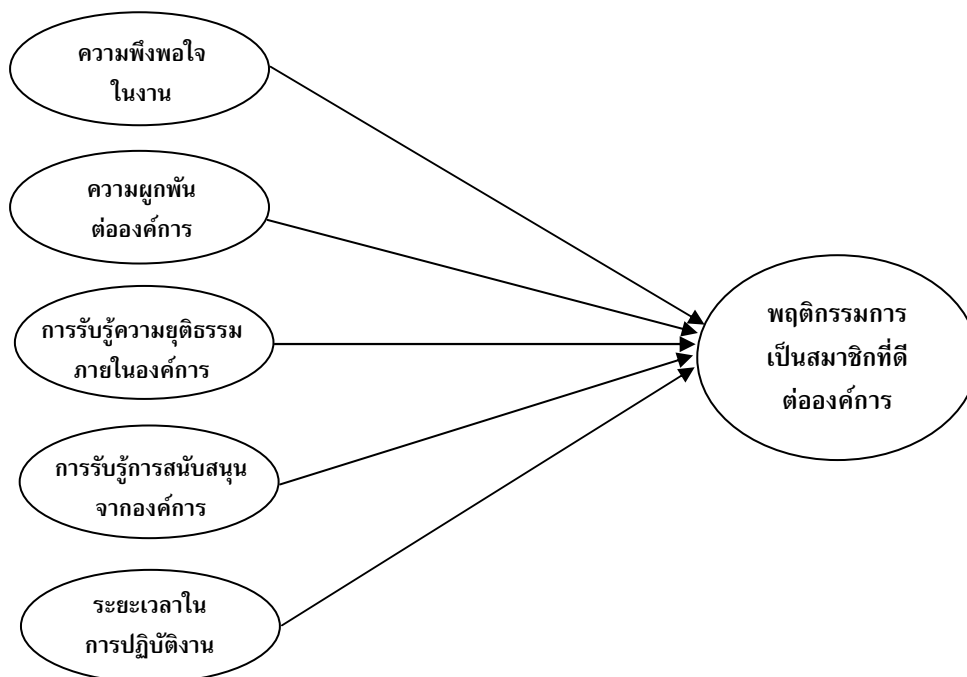
ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร โดยเครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าที่ผ่านมา ยังไม่มีเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลโดยตรง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาเครื่องมือวัดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 122-123) มาใช้ดัดแปลงในการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

### 1.5 ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมิธ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1983 : 653) ได้เสนอโมเดลของตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และบุคลิกภาพ จากการศึกษาดังกล่าว เป็นจุดเริ่มต้นให้นักวิชาการท่านอื่นๆ ทำการศึกษาต่อไป ในระยะต่อมาออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 775-802) ได้ศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากข้อมูลงานวิจัยที่พิมพ์ในวารสารด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2526-2537 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังภาพประกอบต่อไปนี้

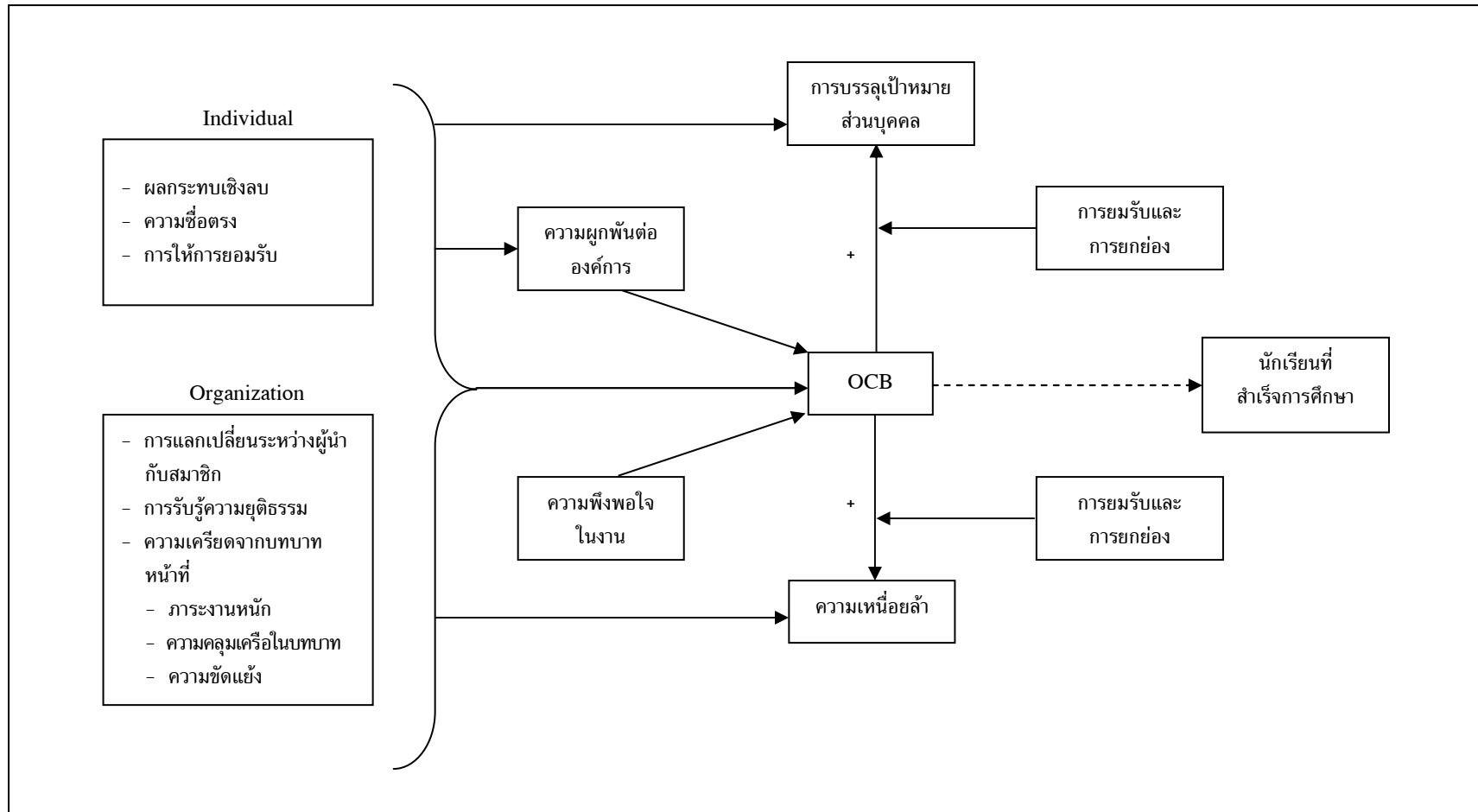




ภาพประกอบ 1 แบบจำลองตัวแปรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของออร์แกนและไรอัน

ที่มา : ออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 778)

ฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2549 : 35) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูทัศนคติในงาน ความเครียด และคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับครูนั้น จะรวมถึงการสอนและการทำให้บทเรียนสนุก น่าสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมสำหรับนักเรียน และใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน โดยฮันนัมได้พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับครู ที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รายละเอียดดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของฮันนัม  
ที่มา : ฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สภาฯ ธีระวณิชตระกูล, 2549 : 35)

จากภาพประกอบ 2 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยองค์การเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูทั้งทางตรงและทางอ้อม ผ่านตัวแปรความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การก็ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลของครูและความเหนื่อยล้าอันเกิดจากการปฏิบัติงานของครูด้วยตามลำดับ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์นี้อาจจะลดลงเนื่องจากการให้รางวัลอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การยกย่องและการให้การยอมรับทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักเรียน ผู้ปกครอง เป็นต้น โดยในส่วนของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของครูนั้น การให้รางวัลอย่างไม่เป็นทางการแก่ครูจะเป็นการเพิ่มความรู้สึกที่ดี หรืออย่างน้อยก็จะช่วยป้องกันการเพิ่มความเหนื่อยล้าจากการทำงาน ดังนั้นจากแบบจำลองจะเห็นว่าการให้การยอมรับและผลสะท้อนกลับในทางบวกจะเป็นการเพิ่มความเป็นไปได้ที่ครูจะรักษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเอาไว้ เนื่องจากจะช่วยเพิ่มความสำเร็จในการทำงานและลดความเหนื่อยล้าจากการทำงานของครู

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดของออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 775-802) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มากำหนดเป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าผู้วิจัยไม่ได้นำเอาตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาใช้ศึกษา เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เน้นศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างแพร่หลาย ในขณะที่ตัวแปรระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้เป็นตัวแปรด้านพฤติกรรมและทัศนคติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่ได้นำตัวแปรดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์เอาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2549 : 35) มาเป็นแบบจำลองตั้งต้นของการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

### 1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 775-802) ได้ศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากข้อมูลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์การ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2526-2537 พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในทุกงานวิจัย โดย 80% ของงานวิจัยทั้งหมดใช้ตัวแปรความพึงพอใจในงาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดของ ออร์แกน และไรอัน เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ พนักงานส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา

ฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สมญา วีระวิชิตระกูล, 2549 : 35) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู ทัศนคติในงาน ความเครียด และคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูนั้นจะรวมถึงการสอนและการทำให้บทเรียนสนุก น่าสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมสำหรับนักเรียนและใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษา นักเรียน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์เอาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูของฮันนัม ที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจ ในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มาเป็นแบบจำลองตั้งต้นของการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

โพตซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000 : 513, อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548 : 60) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตรวจสอบวิพากษ์ ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ อภิमान (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การเป็น ปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ออร์แกน และโคนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989 : 157-164) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และภาวะ อารมณ์ความรู้สึกต่องาน (เช่น หงุดหงิดกระตือรือร้นหรือภาคภูมิใจ) ในการทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความคิดต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและโอกาส การเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

มัวร์แมน (Moorman, 1991 : 845-855) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) โดยศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 255 คน การศึกษาเน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในด้านค่าตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ลินช์ ไอเซนเบอร์เกอร์ และอาร์มีลี (Lynch, Eisenberger and Armeli, 1999 : 467-483) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานและการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐานจากพนักงานที่คอยสังเกตหรือมีความสนใจเรื่องนี้ (องค์การเอาเปรียบตนในการทำงาน) พบว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับสูง พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมบทบาทพิเศษ และเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับต่ำ พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย

โบลอน (Bolton, 1993 : 78-81, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2549 : 34) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานโดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งโบลอนได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

อีแกน (Egan, 1993 : 32) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะโครงสร้างกระบวนการทำงาน และการรับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาจากผู้จัดการและผู้ชำนาญการของบริษัทซึ่งประกอบกิจการทางด้านอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน พบว่าการรับรู้ว่าจะได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม

การปฏิบัติงานและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้  
ว่าได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างกระบวนการ  
ทำงานกับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

สฎายุ อีระวณิชตระกูล (2549 : 158-178) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลอง  
ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์  
ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมา  
นั้น สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79  
โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อ  
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน  
ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) บรรยากาศองค์การ และ 3) ภาวะผู้นำ  
เปลี่ยนสภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : 102-104) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง  
ที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานขององค์การธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน พบว่า  
พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ใน  
ระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในด้านรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงาน  
มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงาน  
น้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี  
ต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ ที่ระดับ 0.001

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543 : 101-104) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง  
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณี  
พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก  
เป็นเป้าหมายหลัก ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 187 คน กลุ่มที่ 2 เป็นผู้บริหาร ซึ่งเป็น  
ผู้บังคับบัญชาของพนักงานกลุ่มแรก จำนวน 59 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรม  
ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง  
ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็น  
สมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544 : 97-102) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในระดับสูง และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 และเมื่อเพิ่มพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับ

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546 : 91-98) ได้ศึกษาการศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีตัวแปรทางจิตวิทยาและลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษาตัวแปรทางจิตลักษณะที่มีผลในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับตัวแปรส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ค่านิยมในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้บางส่วน

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน และไรอัน (Organ and Ryan, 1995 : 775-802) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์เอาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2549 : 35) มาเป็นแบบจำลองตั้งต้นของการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

## 2. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

จีเวล (Jewell, 1998 : 211) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงาน หรืออาจมองว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมากจะแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่า

เฟลด์แมน และอาร์โนลด์ (Feldman and Arnold, 1985 : 192) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน ว่าหมายถึงปริมาณความรู้สึกทางบวกทั้งหมดที่แต่ละบุคคลมีต่องานของเขา

สมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendal and Hulin, 1969 : 37) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึก หรือการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อแง่มุมต่างๆของสถานการณ์

ลูธานส์ (Luthans, 1997 : 15) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลรวมขององค์ประกอบต่างๆ ที่สนองความต้องการและเป็นศักยภาพที่เจริญขึ้น เป็นเจตคติซึ่งแฝงอยู่

ลอค (Locke, 1976 : 12) ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานที่ได้รับการยอมรับในหมู่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม โดยกล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลมาจากการยอมรับในผลงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งภาวะทางอารมณ์ที่ชื่นชอบหรือภาวะอารมณ์ทางบวกนี้จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานของเขารบรรลุผลได้ และค่านิยมนี้จะสอดคล้องกับความต้องการของเขาด้วย

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์ (2529 : 1) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อม ถ้ามีทัศนคติที่ดีเขาก็จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานสูงและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิภาพ

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (2541 : 133) ให้ความหมายความพึงพอใจในงานว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานเป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจในงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นจะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ



จากความหมายของความพึงพอใจในงานดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานในการวิจัยครั้งนี้ ว่าหมายถึงผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งสืบเนื่องมาจากตัวแปรหรือองค์ประกอบต่าง ๆ

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ลิวค (Locke, 1976 : 28-33) กล่าวว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานนั้น มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากกว่า 3,000 เรื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าการศึกษาไว้เป็นจำนวนมาก โดยการอธิบายหรือการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปมุ่งเน้นในเรื่องการวัดคุณลักษณะเชิงบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่องานและต่อองค์การ

ลูธานส์ (Luthans, 1992 : 32) ได้จำแนกการศึกษาความพึงพอใจในงานออกเป็นมิติที่สำคัญ 3 มิติ คือ

1. ความพึงพอใจในงานเป็นอารมณ์ที่ตอบสนองจากทัศนคติในการทำงาน
2. ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่ถูกคาดหวังไว้ในทางที่ดีและผลตอบแทนในทางที่ดี
3. ความพึงพอใจในงานเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ในหลายๆ ด้านของทัศนคติ เช่น ลักษณะของงาน ค่าจ้างแรงงาน โอกาสเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน พบว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานสามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้ในหลายแง่มุม ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) ทรรศนะนี้เชื่อว่าความพึงพอใจในงานนั้นเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน ความรู้สึกของพนักงานต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ซึ่งโรเซนเบิร์กและฮอฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960 : 35-36, อ้างถึงใน พัฒนพงศ์ หนูพันธ์, 2537 : 16-17) กล่าวว่า ทัศนคตินี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1.1 ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ถ้าเป็นในเรื่องทัศนคติต่องานก็จะเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือขั้นตอนของงานที่ทำ เป็นต้น

1.2 ส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความรู้หรือความเข้าใจอยู่ก่อนหรือเป็นความรู้ความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้ เช่น ความรู้สึกของคนที่มีต่องานหรือต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น อารมณ์หรือความรู้สึกไม่ชอบหัวหน้างาน หรือความพึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น

1.3 ส่วนที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดพฤติกรรม

2. ความพึงพอใจในงานในแง่มุมที่เป็นการจูงใจ (Job Satisfaction as Motivation) ทรรศนะนี้เชื่อว่าการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการที่คน ๆ หนึ่งเข้ามาทำงานนั้นเนื่องมาจากมีบางสิ่งบางอย่างที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาและเมื่อได้รับสิ่งที่เขาต้องการมากเท่าใด เขาก็จะยิ่งมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นเท่านั้น (กรรณิกา ปาป้อง, 2548 : 19-20)

นอกจากนี้ อรวรรณ ละมุลจิตต์ (2546 : 5-6) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้และความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบล โดยแบ่งองค์ประกอบหรือมิติที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานตามกรอบแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) โดยได้อธิบายการจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึงเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการ รายได้ทีเพียพอ ที่พักที่เหมาะสม พื้นทีนันทนาการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนในการทำงานอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ยานพาหนะ วิทยุสื่อสาร อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

3. ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึงความเชื่อมั่นและศรัทธาในอาชีพ ตลอดจนความมั่นใจและความมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ มีหลักประกันว่าการทำงานจะได้รับความคุ้มครองป้องกันมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกออกโดยปราศจากความผิด และป้องกันมิให้ถูกทำร้ายจากการปฏิบัติหน้าที่

4. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึงการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจ การยอมรับนับถือ การให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการอยู่ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือ เห็นอกเห็นใจกัน การช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความสามัคคี การพบปะสังสรรค์ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. ศักดิ์ศรีของงานที่ทำ หมายถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ทำ เกียรติยศชื่อเสียง โดยพิจารณาจากการยอมรับในสังคม

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดความพึงพอใจในงานดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านศักดิ์ศรี

ของงานที่ทำ ตามแนวคิดของอรรถ ฤกษ์ (2546 : 5-6) ซึ่งใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบลมาก่อน จึงเป็นแนวคิดที่จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานครอบคลุมตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบล สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

### 2.3 การวัดความพึงพอใจในงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในงานมีหลายลักษณะด้วยกัน เป็นเครื่องมือวัดมาตรฐานที่ผ่านการสร้างและพัฒนาจากกลุ่มปกติที่นิยมใช้ เช่น ดัชนีลักษณะงาน (Job Description Index-JDI) แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey-JDS) แบบวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQN) เป็นต้น รายละเอียดของเครื่องมือวัดที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีดังนี้ (อัคริยา ร่วมวงศ์, 2546 : 22-25)

2.3.1 แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description Index-JDI) สมิธ และคณะ (Smith et al., 1969) เป็นผู้คิดค้นและออกแบบขึ้น ลักษณะของเครื่องมือวัดเป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ปรึษาพื้นฐานของเครื่องมือวัดนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของพนักงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ในข้างต้น หากเกิดความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ก็แสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานนี้ แต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 9 ถึง 18 ข้อ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในงานได้ในองค์กรหลายประเภท ที่มีพนักงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ โดยใช้เวลาดำเนินการประมาณ 15 นาที ซึ่งวิธีการวัดโดยใช้เครื่องมือวัดแบบนี้มีประโยชน์หลายอย่าง ได้แก่ 1) มีความง่ายพอที่พนักงานจะทำความเข้าใจและดำเนินการทดสอบเองได้ 2) มีความสัมพันธ์อย่างชัดเจนต่องาน และ 3) มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

ต่อมาสมิธ และคณะ (Smith et al., 1985) ได้ปรับปรุงแบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description Index-JDI) ขึ้นใหม่ โดยแยกองค์ประกอบของการวัดความพึงพอใจในงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน เครื่องมือวัดจะประกอบไปด้วยคำคุณศัพท์หรือข้อความที่อธิบายลักษณะงานในแต่ละด้าน โดยที่ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีข้อความด้านละ 18 ข้อ ส่วนด้านรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้า มีข้อความด้านละ 9 ข้อ รวมเป็น 72 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาของเครื่องมือวัดอยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 0.88

2.3.2 แบบสำรวจการวิเคราะห์งาน (Job Diagnostic Survey-JDS) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดยแฮกแมน และโอลด์แฮม (Hackman and Oldham, 1975) ใช้ประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน คือ ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และการนิเทศงาน เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ได้ถูกนำมาใช้ในหลายกลุ่มตัวอย่าง เช่น เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ลูกจ้างในการให้บริการด้านสุขภาพชั่วคราว พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้านอยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.91

2.3.3 แบบวัดความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire-MSQN) เป็นเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดยไวส์ และคณะ (Weiss et al., 1967) ใช้สำหรับประเมินความพึงพอใจใน 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจภายในลักษณะงานและความพึงพอใจภายนอกงาน เครื่องมือวัดฉบับนี้ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น บุคลากรในสถาบันสุขภาพจิตและเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟารายด้าน เท่ากับ 0.70, 0.83 และ 0.71, 0.70 ตามลำดับ

นอกจากเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานดังกล่าว ยังมีเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานที่ออกแบบขึ้นในบริบทเฉพาะสำหรับการศึกษานั้น ๆ โดยยึดตามแนวทฤษฎีที่ทำการศึกษา สำหรับการศึกษาค่าความพึงพอใจในงานในบริบทของพนักงานส่วนตำบลนั้น อรรวรุณ ละมูลจิตต์ (2546 : 98-100) ได้สร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบลขึ้น จำนวน 35 ข้อ แบ่งเป็นด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 6 ข้อ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 7 ข้อ และด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ จำนวน 6 ข้อ โดยเครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด (ให้ 5 คะแนน) ถึงพึงพอใจน้อยที่สุด (ให้ 1 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรี วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9379

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงาน สรุปได้ว่าเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของอรรวรุณ ละมูลจิตต์ (2546 : 98-100) เป็นเครื่องมือวัดที่มีแนวคิดเกี่ยวข้องกับการวัดความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบล จึงเป็นเครื่องมือวัดที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาเครื่องมือวัดดังกล่าวมาดัดแปลงเพื่อใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา โดยจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สมญา วีระวิชิตระกูล, 2549 : 35) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูทัศนคติในงาน ความเครียด และคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูนั้น จะรวมถึงการสอนและการทำให้บทเรียนสนุก น่าสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมสำหรับนักเรียนและใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูของฮันนัม แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

สมิธ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1983 : 653-663) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทดสอบกับพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 2 แห่ง จำนวน 220 คน โดยแบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) และพฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) พบว่า

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.31
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.21

เบทแมน และออร์แกน (Bateman and Organ, 1983 : 587-595) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยให้หัวหน้างานทำการประเมินพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในความดูแลของตน โดยสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 30 ข้อ และให้หัวหน้างานประเมินพนักงานโดยใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) ในการวัดความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เท่ากับ 0.41

คาเรมเบย์ย่า (Karambayya, 1989 : 145-151) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในกลุ่มงาน 18 กลุ่ม โดยศึกษาจากพนักงานในส่วนสำนักงาน (White-Collar) และพนักงานมืออาชีพ (Professional) จากองค์การ จำนวน 12 แห่ง พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความพึงพอใจในงานสูงจะมีการแสดงระดับของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับของความพึงพอใจที่ต่ำกว่า

จาซอฟกี (Jasovsky, 2001 : 157-162) ได้ศึกษาอิทธิพลของลักษณะอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงพยาบาล ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน จาก 6 โรงพยาบาล พบว่า พนักงานในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

สฎายุ อีระวณิชตระกูล (2549 : 158-178) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมา นั้น สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) บรรยากาศขององค์การ และ 3) ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 56-70) ได้ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท และพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาท ได้ถึงร้อยละ 57

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544 : 97-102) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) โดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน และพบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน

ผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 4.9 ในขณะที่พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2.7

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542 : 102-104) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.2016

กล่าวโดยสรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยงานวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีความพึงพอใจในงานสูง จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีความพึงพอใจในงานในระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากหากพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้วก็จะมีความสุขกับการทำงาน นำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทในการทำงานและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตอบแทนให้กับองค์การ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเอาตัวแปรความพึงพอใจในงานกำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

### 3. แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 3.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

คำว่า “ความผูกพันต่อองค์การ” ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างกว้างขวาง ดังนี้

ฮอลล์ และคณะ (Hall et al., 1970 : 176) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการไปสู่เป้าหมายขององค์การและบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ และบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปทิศทางเดียวกับองค์การ

เบกเกอร์ (Becker, 1960 : 35) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรือพฤติกรรมบางอย่าง โดยบุคคลจะเปรียบเทียบ

ระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนลงแรงไปให้กับองค์การกับผลตอบแทนที่เขาได้รับจากองค์การ ซึ่งระดับของความผูกพันต่อองค์การนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่เขาคิดว่าเขาได้ลงทุนลงแรงไปมากน้อยเพียงใด

พอร์ทเตอร์ (Porter, 1974 : 603-607) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มี 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ
2. ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
3. ศรัทธาและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

บูแคนัน II (Buchanan II, 1974 : 533) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์การ คือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน เป็นความภูมิใจ การยอมรับ และยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์การ เป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การตลอดไป

เมาเดย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers and Porter, 1982 : 224) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรือมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 97) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ด้าน คือความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกได้โดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542 : 99) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ ว่าหมายถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความต้องการที่จะให้องค์การบรรลุเป้าหมาย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การ ความเข้าใจกัน ความมีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย งานลุล่วงไปด้วยดีเพราะสมาชิกร่วมมือกันทำงาน มีความสนิทสนมกลมเกลียวกัน

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การในข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์การในการศึกษาครั้งนี้ ว่าหมายถึงการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์การของพนักงานส่วนตำบล ด้วยความรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ มีความศรัทธา และเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่ที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ



### 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวคิดทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในด้านความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่ต่อเนื่อง ความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน ไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดจะไปจากองค์กร เนื่องจากเขาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากเขาละทิ้งความเป็นสมาชิกภาพหรือจากองค์กรไป โดยผลเสียดังกล่าวอาจเป็นประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียไป (Leddy and Macpepper, 1998 : 358, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2549 : 48-49) แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบซึ่งใจว่า ถ้าเขาจากองค์กรไปเขาจะต้องสูญเสียอะไรบ้าง ซึ่งการที่คนคนหนึ่งเข้าเป็นสมาชิกหน่วยงานหรือองค์กรในช่วงเวลาหนึ่งเท่ากับเขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญาให้กับองค์กรและต้องสูญเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือเป็นสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานอื่น และบุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ในระยะยาวที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร เช่น บำเหน็จ บำนาญ นอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน นอกจากนี้เขายังผูกติดอยู่กับชื่อเสียงสำหรับความมั่นคงในการดำรงอยู่ในงานปัจจุบัน ถ้าเขาลาออกจากองค์กรไปก่อนกำหนดที่จะได้รับบำเหน็จบำนาญหรือผลตอบแทนอื่น ๆ ซึ่งจะต้องมีกำหนดเวลาที่จะได้รับก็เท่ากับว่าการลงทุนทั้งทางกาย จิตใจ และสติปัญญาได้ประโยชน์ตอบแทนไม่คุ้มค่า ดังนั้นการที่คนคนหนึ่งเข้าทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไร เขาก็จะทุ่มเทการลงทุนในองค์กรมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลา และการตัดสินใจออกจากองค์กรไปก็จะเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียมาก

2. แนวคิดทางด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) โดยผู้ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ สตีเยอร์ และพอตเตอร์ (Steers and Porter, 1983 : 152) ซึ่งมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกหนักแน่นที่บุคคลแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลของ 3 องค์ประกอบ คือ

2.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรไว้

นอกจากแนวคิดดังกล่าว เมเยอร์ และอเลน (Meyer and Allen, 1991 : 89) ได้สรุปแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 ด้าน คือความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) สัมพันธ์กับแนวคิด Goal-Congruence Approach คือเป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกัน หมายถึงความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กร เพราะเขาเห็นด้วยและต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางด้านอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่ง และเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านจิตใจคือคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน คุณลักษณะขององค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาจะพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กรและจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป โดยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรคือจำนวนหรือขนาดของสิ่งที่ลงทุนไปกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร เงินบำนาญ สถานภาพของตำแหน่ง ปัจจัยต่อมาคือการรับรู้การปราศจากทางเลือก หากรับรู้ว่าจะไม่มีทางเลือกในการทำงานที่องค์กรใหม่หรือเห็นว่าองค์กรให้ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจแก่ตนเหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแล้ว จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากรับรู้ว่ามีทางเลือกอื่นหรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจแก่ตนไม่เหมาะสมและไม่อยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแล้ว ก็จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรลดลงไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึงแนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม โดยมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือบุคคลรู้สึกว่าเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็จะต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะคือความถูกต้องและความเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ประสบการณ์ทางสังคมที่ผ่านมาของบุคคลนั้นและครอบครัว ความผูกพันกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ความรู้สึกว่าการพึ่งพาได้ และความขัดเกลาทางสังคมในองค์กร

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรในข้างต้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของเมเยอร์ และอเลน (Meyer and Allen, 1991 : 89) เป็นแนวทางในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสงขลา เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวได้จำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ครบทั้งด้านพฤติกรรมและด้านเจตคติของบุคคลซึ่งให้ความครอบคลุมมากกว่า นอกจากนี้แนวคิดของเมเยอร์ และอเลน ยังได้รับความนิยมและอ้างอิงเพื่อนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัย

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ติดต่อกันในบริบทของสังคมไทยเป็นจำนวนมาก เช่น งานวิจัยของวรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) งานวิจัยของณัฐยา ไพโรสงบ (2546) และงานวิจัยของสฎายุ อีระวนิชตระกูล (2549) เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของเมเยอร์ และอเลน มาเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

### 3.3 การวัดความผูกพันต่อองค์การ

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมักสนใจศึกษาทั้งด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติ โดยการศึกษาความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมมีเครื่องมือวัดที่พัฒนาขึ้นโดยฮีไบนิแอค และอัลโต (Hrebiniak and Alutto, 1972 : 555-572) ที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมกันอย่างแพร่หลาย ส่วนการศึกษาด้านทัศนคติมีแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นโดยเมมาเดย์ สเตียร์ และพอตเตอร์ (Mowday, Steers and Porter, 1979 : 244-247) ซึ่งนิยมใช้วัดความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติกันอย่างแพร่หลาย ต่อมาเมเยอร์ และอเลน (Meyer and Allen, 1984 : 372-378) ได้รวมการศึกษาความผูกพันต่อองค์การด้านพฤติกรรมและด้านทัศนคติเข้าด้วยกันและแบ่งความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งสะท้อนความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายขององค์การ มีความรู้สึกภูมิใจในคุณค่าที่สำคัญขององค์การ รู้สึกพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ ซึ่งเป็นการพิจารณาความคุ้มค่าใช้จ่ายและข้อจำกัดของโอกาสที่จำกัดในการย้ายไปสู่องค์การอื่น ต่อมา อเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990 : 171-194) ได้เพิ่มเติมองค์ประกอบที่สาม คือความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเข้ามา ซึ่งมีแนวคิดว่าคุณคนมีความผูกพันต่อองค์การเนื่องจากความรู้สึกด้านจริยธรรมและหน้าที่ศีลธรรม และนอกจากนั้นในปี พ.ศ.2534 เมเยอร์ อเลน และสมิธ (Meyer, Allen and Smith, 1993 : 538-551) ยังได้ทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ ประเมินความผูกพันต่อองค์การโดยใช้แบบวัดของเมเยอร์ และอเลน (Meyer and Allen, 1991 : 61-69) ที่พัฒนาขึ้นจากเครื่องมือวัดเดิมที่สร้างขึ้นในปี พ.ศ.2533 โดยประเมินความผูกพันต่อองค์การใน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า ซึ่งถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย เช่น ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ พนักงานขับรถประจำทาง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในบริบทของสังคมไทยนั้น สฎายุ อีระวนิชตระกูล (2549 : 219) ได้สร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การขึ้นจำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นความผูกพันด้านจิตใจ จำนวน 3 ข้อ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ จำนวน 3 ข้อ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จำนวน 3 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ให้ 4 คะแนน) จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

(ให้ 1 คะแนน) กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.86

จากการศึกษาเอกสารพบว่าที่ผ่านมายังไม่มีการสร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลโดยตรง เครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศล้วนเป็นเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นในบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเครื่องมือวัดของสฎายุ ธีระวนิชตระกูล (2549 : 219) มาใช้ดัดแปลงเพื่อสร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การขึ้นมาใหม่ เพื่อใช้สำหรับวัดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งจะสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

### 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

จาซอฟกี (Jasovsky, 2001 : 157-162) ได้ศึกษาอิทธิพลของลักษณะอาชีพที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงพยาบาล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน จาก 6 โรงพยาบาล พบว่า พนักงานในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวนิชตระกูล, 2549 : 35) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูทัศนคติในงาน ความเครียด และคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูนั้นจะรวมถึงการสอนและการทำให้บทเรียนสนุก น่าสนใจ เป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมสำหรับนักเรียนและใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน โดยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับครูของฮันนัม แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เชฟเพ (Schappe, 1998 : 277-290) ได้ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทประกันภัย Mid-Atlantic จำนวน 130 คน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรม

ในองค์การของพนักงานได้ถูกศึกษาพร้อมกัน มีเพียงความผูกพันต่อองค์การเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544 : 48-58) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 369 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ได้ร้อยละ 19

สฎายุ อีระวิชิตระกุล (2549 : 158-178) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมา นั้น สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ 2) บรรยากาศขององค์การ และ 3) ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน

ณัฐยา ไพรสงบ (2546 : 74-76) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน พบว่าความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยความผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ แรงจูงใจ

ในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 22.6

วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 56-70) ได้ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพล ทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลโดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท และพบว่าความพึงพอใจ ในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรม ตามบทบาทได้ถึงร้อยละ 57

ปัทมวรรณ ชูสาย (2547 : 81-82) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคาร แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาจากพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานในปี 2546 จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยงานวิจัย ส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีการแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีความผูกพันต่อองค์การในระดับ ที่ต่ำกว่า เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเห็นว่างค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง ขององค์การจึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์การ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ตามความสามารถและศักยภาพที่ตนเองมีอยู่เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรม บทบาทพิเศษที่วานี้ก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั่นเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำเอา ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การมากำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้เป็นตัวแปร ที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

#### 4. แนวคิดเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

ออร์แกน (Organ, 1990 : 43-72) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าตนได้รับการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

มัวร์แมน (Moorman, 1991 : 845) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์กร หมายถึงวิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990 : 400) ให้ความหมายความยุติธรรมภายในองค์กร ว่าหมายถึงความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้พนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998 : 23) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุม ดูแล การจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่น ๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

เบิร์ก (Beugre, 1996 : 13) ให้ความหมายของความยุติธรรมภายในองค์กร ว่าหมายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนกันทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ และยังเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กรซึ่งเปรียบเสมือนเป็นระบบหนึ่งของสังคม

ภัทธนถน พันธุ์สีดา (2543 : 43) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าตนได้รับความยุติธรรมจากองค์กรทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆ ภายในองค์กร

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายความยุติธรรมภายในองค์กร ว่าหมายถึงการที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กร กระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานมีความยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์กร หมายถึงการที่บุคลากรพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนเองได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินใจจากประสบการณ์ที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่างๆ และการกระทำของตัวแทนขององค์กร

จากความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรในข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ว่าหมายถึงการรับรู้และแปลความหมายข้อมูลของพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์กรบริหารส่วนตำบล โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่าง ๆ

#### 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 : 12-14) ได้แบ่งประเภทของความยุติธรรมภายในองค์กรออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าจ้าง ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเป็นเรื่องที่มีผู้นำมากกล่าวถึงมากที่สุดในเรื่องความยุติธรรมภายในองค์กร

2. ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น การจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

3. ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านระบบ (Systematic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์กรและไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

มาสเตอร์สัน (Masterson, 2001 : 594-604) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร โดยได้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อความเป็นธรรมของผลลัพธ์ที่ตนได้รับตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นและผลงานที่ตนปฏิบัติหรือสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง ความคิดของพนักงานเกี่ยวกับความเป็นธรรมในกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเป็นธรรม ปราศจากอคติ มีความถูกต้องในข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการพิจารณาและมีความสม่ำเสมอในเรื่องเวลาและตัวบุคคล เป็นที่ยอมรับของสังคมส่วนรวม กระบวนการดังกล่าวต้องไม่ถูกรบกวนจากบุคคลใดบุคคลหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจนั้นได้



3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสุภาพอ่อนโยนและการให้การยอมรับ เป็นต้น และในด้านการให้และรับข้อมูลข่าวสารของผู้บังคับบัญชาว่ามีเหตุผลชัดเจนเพียงพอที่จะอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้หรือไม่ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนของผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การในบริบทของสังคมไทยนั้น ภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543 : 39) ได้สรุปแนวความคิดการจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การตามแนวคิดของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1987) และ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) โดยสามารถสรุปถึงประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การได้ 4 ด้าน คือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์การมีความสมมูลและถูกต้อง เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่พนักงานลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์การมีความยุติธรรม กล่าวคือจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์การได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่น่ามาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม กล่าวคือผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้การยอมรับ

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึงความคิดที่พนักงานมีต่อระบบต่างๆ ในองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การที่มีความยุติธรรม กล่าวคือระบบต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น ระบบบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลภายในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบต่างๆ ในองค์การจะต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการรับรู้ ความยุติธรรมภายในองค์การดังกล่าว การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของภัทธนน พันธ์ฐิติดา (2543 : 39) มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เนื่องจากในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การให้มีความครอบคลุมและชัดเจนมากที่สุดนั้น ควรศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การในทุกด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

#### 4.3 การวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 : 137-140) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ โดยเสนอว่าการประเมินความยุติธรรมภายในองค์การนั้น ควรศึกษาให้ครอบคลุมทั้งด้านผลลัพธ์ที่ได้รับซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน ด้านกระบวนการที่กำหนดและให้ผลลัพธ์ เป็นการตัดสินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทน และด้านระบบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ

ภัทธนน พันธ์ฐิติดา (2543 : 128-133) ได้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมาจากการศึกษา รวบรวม แปล และปรับปรุงงานวิจัยของโฟลเกอร์ และโคนอฟสกี (Folger and Konovsky, 1989) นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff and Moorman, 1993) และเบิร์ก (Beugre, 1995) เครื่องมือวัดมีข้อความจำนวน 56 ข้อ โดยแบ่งเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 12 ข้อ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จำนวน 14 ข้อ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 15 ข้อ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จำนวน 15 ข้อ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า ตั้งแต่มากที่สุด (ให้คะแนนข้อความทางบวก 5 คะแนน และให้คะแนนข้อความทางลบ 1 คะแนน) ถึงน้อยที่สุด (ให้คะแนนข้อความทางบวก 1 คะแนน และให้คะแนนข้อความทางลบ 5 คะแนน) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9675

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยเครื่องมือวัดทั้งในประเทศและต่างประเทศล้วนเป็นเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นในบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาเครื่องมือวัด

ของภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543 : 128-133) มาใช้ตัดแปลงเพื่อสร้างเครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การขึ้นมาใหม่ สำหรับใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งจะทำให้เครื่องมือวัดมีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามากขึ้น

#### 4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

อีแกน (Egan, 1993 : 178) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะโครงสร้างกระบวนการทำงาน และการรับรู้ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาผู้จัดการและผู้ชำนาญการของบริษัทซึ่งประกอบกิจการทางด้านอุตสาหกรรมในด้านต่าง ๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน และการรับรู้ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับโครงสร้างกระบวนการทำงานกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

โปกซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000 : 513, อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548 : 60) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ เพื่อตรวจสอบวิพากษ์ ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและความผูกพันต่อองค์การซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มัวร์แมน (Moorman, 1991 : 845-855) ได้ศึกษาตัวแปรระหว่าง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมที่เขากระทำเพื่อองค์การ ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่และกระทำโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) ศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง จำนวน 225 คน การศึกษาเน้นถึงความเป็นธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทน ผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ คือการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ได้

ฟาร์ โปดซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990 : 705-721) ได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน (Task Characteristics) กับความพึงพอใจในงาน โดยได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของกระทรวงคมนาคม สาธารณรัฐไต้หวัน จำนวน 195 คน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

แจ็ควิลิน และคณะ (Jacqueline et al., 2004 : 85-106, อ้างถึงใน ปัทมวรรณ ชุสาย, 2547 : 43) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของศูนย์บริการสุขภาพแห่งประเทศอังกฤษ (UK National Health Service) โดยศึกษาตัวแปรที่เป็นตัวอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จากการสำรวจพนักงานโรงพยาบาล จำนวน 380 คน พบว่า มีปัจจัยทางด้านแรงจูงใจสองตัวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากมองว่าพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของงาน นอกจากนี้แรงจูงใจที่ว่า “มันเป็นงานของฉัน” แล้วก็ยังมีแรงจูงใจในด้านความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเกิดจากการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และพบว่าผลกระทบของมุมมองต่องาน (Job Definition) และความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกมาในสิ่งที่ต่างกันบนพื้นฐานของแรงจูงใจอย่างเดียวกัน นั่นคือการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

สกอส์ คูเปอร์ และแม็คเคนน่า (Scholl, Cooper and McKenna, 1987 : 113-124) ได้ศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหารระดับต้นถึงระดับกลาง จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า งานที่เท่าเทียมกัน (Job Equity) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน (System Equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self Equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กล่าวคือถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณผลตอบแทนที่องค์กรให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรเดียวกันและเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กร รวมทั้งการประเมินค่าภายในตนเองจะเป็นผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และยังพบว่า

พฤติกรรมพิเศษที่นอกเหนือจากบทบาทที่กำหนดให้มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ประเมินโดยหัวหน้างาน ความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ และความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543 : 101-113) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบในระดับปานกลาง แต่รับรู้ความยุติธรรมในด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับสูง และพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทุกรูปแบบในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

สร้อยญา จันทรวงทอง (2546 : 60-69) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้การมีอคติทางเพศในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาสามารถรวมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 20.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.001 แต่การรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้นที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผลการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าตนเองได้รับความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จากองค์การ จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าพนักงานที่รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ จากองค์การ เนื่องจากพนักงานจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมหรือความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหาก

เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยความสมัครใจ ดังนั้นหากพนักงานรับรู้และเชื่อว่าองค์การปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ก็จะรักษาความสัมพันธ์ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นไว้ โดยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานให้กับองค์การมากกว่าบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดซึ่งถือเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) แต่หากพนักงานรับรู้และเชื่อว่าองค์การปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม พนักงานจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์การ

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของสกอลล์ คูเปอร์ และแม็คเคนน่า (Scholl, Cooper and McKenna, 1987 : 502-520) ที่พบว่า ความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญ และความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบกับผลการศึกษาของฟาร์ โปตซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990 : 705-721) ซึ่งพบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในที่สุด

ในขณะที่ผลการศึกษาของแจ๊คควิลไลน์ และคณะ (Jacqueline et al., 2004 : 85-106, อ้างถึงใน ปัทมวรรณ ชูสาย, 2547 : 43) ที่พบว่า มีปัจจัยทางด้านแรงจูงใจสองตัวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากมองว่าพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของงาน และเนื่องจากมีแรงจูงใจในด้านความผูกพันต่อองค์การซึ่งเกิดจากการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เช่นเดียวกับผลการศึกษาของสร้อยญา จันทรวงทอง (2546 : 60-69) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานจะประเมินความยุติธรรมจากประสบการณ์ที่ตนได้รับจากองค์การ หากรับรู้ว่าการที่ตนลงทุนทำงานให้กับองค์การได้รับการให้คุณค่าและผลตอบแทนคืนด้วยกระบวนการและระบบ

ที่ยุติธรรมก็จะเกิดความพึงพอใจ เกิดความศรัทธาต่อองค์กร มีความผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้นำเอาตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรมากำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรที่ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

## 5. แนวคิดเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 5.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001 : 42) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นภาวะสันนิษฐานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่าองค์กรที่ตนทำงานเป็นเสมือนบุคคลที่ใจดีมีความเมตตาหรือบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถสนองความต้องการด้านจิตสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่าการเป็นที่ยอมรับและพร้อมเสมอที่จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

เวย์เน่ และคณะ (Wayne et al., 2003 : 438) ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจัดหารางวัลที่เหมาะสมให้แก่เขา ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กร

ลามาสโตร (LaMastro, 2002 : Online, อ้างถึงใน เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์, 2548 : 22) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงพฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวแทนองค์กรที่มีการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อพนักงาน

วิตต์ (Witt, 1991 : 1490) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการให้การสนับสนุนผลการดำเนินงานที่เป็นบทบาทภายนอกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่มีต่อสังคม แสดงถึงความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นสื่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับบรรทัดฐานขององค์กร

กูดเนอร์ (Gouldner, 1960 : 161) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งได้ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นเป็นอย่างดี บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์จะก่อให้เกิดพันธะของการตอบสนองด้วยการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นเป็นอย่างดีเช่นกัน ผลประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนอาจหมายถึงสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคล เช่น เงินตรา การบริการและ

ข้อมูลข่าวสาร หรืออาจรวมถึงแหล่งทรัพยากรสังคมด้านอารมณ์ เช่น การยอมรับ การให้ความเคารพ และความชื่นชม เป็นต้น

จันทรีพา ทัดภูธร (2543 : 9) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านสภาพการทำงานและด้านจิตสังคม

วีชัย อยู่เจริญ (2546 : 24) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า เป็นความเชื่อของบุคลากรเกี่ยวกับระดับการเห็นคุณค่าในการมีส่วนร่วมของตน และความห่วงใยเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของตนจากองค์กร

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการศึกษาครั้งนี้ ว่าหมายถึงความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลว่าองค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ เห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงานส่วนตำบล โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

## 5.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

กู๊ดเนอร์ (Gouldner, 1960 : 161-178) กล่าวว่า แนวคิดการสนับสนุนจากองค์กรมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม เป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ คือเมื่อฝ่ายหนึ่งให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ให้นั้นกระทำด้วยความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนไว้เฉพาะเจาะจง แต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกันหรือมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม คือเมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดจากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานเมื่อได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กร ก็จะเกิดการรับรู้โดยรวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากองค์กรให้การสนับสนุนผ่านทางผู้แทนขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจึงรับรู้ว่าการนั้นมีตัวตนและตอบแทนโดยแสดงพฤติกรรมและมีเจตคติที่เหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยการให้และการรับจะต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามบรรทัดฐาน หากเกิดความไม่ยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน ฝ่ายที่รับรู้ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายใดย่อมไม่พอใจและจะพยายามสร้างสมดุลให้เกิดขึ้น โดยอาจเลือกการเพิ่มหรือลดสิ่งตอบแทนต่ออีกฝ่ายหนึ่ง

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986 : 500-507) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนการปฏิบัติงาน มีผลต่อความชื่นชอบ การปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นทรัพยากรด้านสาธารณะ เช่น เงิน



การให้บริการหรือศาสตร์ที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ ดังนั้นประโยชน์ที่จะเกิดจากภาระหน้าที่ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการตอบแทนอย่างมีหลักเกณฑ์และช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การตอบแทนที่เป็นบรรทัดฐานสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับผลตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานของตนเองในองค์การ จากแนวคิดการสนับสนุนจากองค์การไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะได้ตั้งสมมุติฐานความเชื่อของพนักงานเพื่อยืนยันว่าค่านิยมขององค์การอยู่บนพื้นฐานของการตอบแทน และได้ดึงเอาความรู้สึกของพนักงานมาวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจในงาน การเป็นหนี้บุญคุณมีผลต่อประสิทธิผลที่ยิ่งใหญ่และช่วยให้องค์การบรรลุความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การจะนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อหน้าที่ การเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่เป็นสื่อกลางของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงความเชื่อของพนักงานที่มีเป้าหมายและผลประโยชน์เพื่อตอบแทนความพยายามในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงความเชื่อของพนักงานเป็นการประยุกต์ใช้บรรทัดฐานของการตอบแทนที่เป็นความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบุคคลกับการทำงานในองค์การ เช่น ความพยายามในการทำงานเป็นความชอบในการปฏิบัติงานซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายและบุคคลประสบความสำเร็จในวิชาชีพ

เวย์เน่ ชอร์ และไลเด็น (Wayne, Shore and Liden, 1997 : 82-111) ได้ให้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในทฤษฎีของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นแนวคิดที่มีโครงสร้างกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การในกระบวนการของการพึ่งพาช่วยเหลือกันเพื่อความสำเร็จ มีการพัฒนาและทดสอบรูปแบบที่เกิดขึ้นมาก่อนและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นทฤษฎีพื้นฐานทางสังคม ผลที่ได้บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ที่แตกต่างระหว่างผลลัพธ์ที่อธิบายโดยการสนับสนุนทางสังคม

จันท์พา ทัดภูธร (2543 : 20) แบ่งประเภทของการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานไว้ 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น เงินเดือนหรือสวัสดิการถือเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐานซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต
2. การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้า เช่น มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นตามความสามารถที่ตนมี เป็นต้น
3. การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการความมั่นคงในการทำงานอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจูงใจหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ
4. การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน เนื่องจากสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องมือในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้นมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวกและมีประสิทธิภาพ

5. การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม เนื่องจากคนเราต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การยอมรับในผลงานหรือการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานได้ผลดี ถือได้ว่าเป็นความต้องการทางสังคมของมนุษย์

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในข้างต้น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของจันท์พา ทัดภูธร (2543) เป็นแนวทางในการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีความชัดเจนและครอบคลุม และยังเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมและอ้างอิงเพื่อนำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในบริบทของสังคมไทยเป็นจำนวนมาก เช่น งานวิจัยของฐิตา ตาปานานท์ (2548) และงานวิจัยของเปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์ (2548) เป็นต้น โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม

### 5.3 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986 : 500-507) ได้สร้างเครื่องมือวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นการประเมินค่า 7 ระดับ (1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ในการวัดในแต่ละระดับข้อความ โดยได้แบ่งเป็นข้อความทางบวกและทางลบอย่างละครึ่ง เครื่องมือวัดเป็นการประเมินการรับรู้การได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมรวมถึงความพึงพอใจที่พนักงานได้รับจากองค์กร การมีส่วนร่วม การรับรู้ถึงคุณค่าการเป็นอยู่ รายได้ เป็นต้น รวมทั้งหมดจำนวน 36 ข้อ

ดูจเดือน พันธุมนาวิณ (Duchduen Bhanthumnavin, 2001 : 50) ได้สร้างเครื่องมือวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยใช้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ และจากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม โดยเป็นการวัดระดับการเห็นคุณค่าของพนักงานจากองค์กร การใส่ใจในการเป็นอยู่ของตน และการเตรียมการหรือการวางแผนดูแลพนักงาน โดยเป็นการประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด จนถึงไม่จริงเลย

จันท์พา ทัดภูธร (2543 : 118-121) ได้สร้างเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลของรัฐ เครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งออกเป็นการรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน จำนวน 5 ข้อ และการรับรู้การสนับสนุน

ด้านจิตสังคม จำนวน 6 ข้อ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่าความเชื่อมั่นในรายด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73
2. การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.64
3. การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83
4. การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76
5. การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.69

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานส่วนตำบลโดยเฉพาะ โดยเครื่องมือที่มีล้วนเป็นเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นในบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดของจันทร์พา ทัดภูธร (2543 : 128-133) มาดัดแปลงเพื่อสร้างเครื่องมือวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การขึ้นใหม่ สำหรับใช้วัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานส่วนตำบล ซึ่งจะทำให้เครื่องมือวัดมีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษามากยิ่งขึ้น

#### 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001 : 42-51) ได้ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานไปรษณีย์ จำนวน 413 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระติดพันในความเอาใจใส่เกี่ยวกับการที่องค์การให้สวัสดิการ และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์การยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมิธ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1983 : 653-663) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาจากพนักงานธนาคาร 2 แห่ง จำนวน 422 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการ คือความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ พนักงานที่มีภูมิลำเนาในเมืองเล็กหรือในชนบทมีความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มากกว่าพนักงานที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่ การสนับสนุนเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา

จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากการสนับสนุนเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีพฤติกรรมเช่นเดียวกันเป็นการตอบแทน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ลินช์ ไอเซนเบอร์เกอร์ และอาร์มีลี (Lynch, Eisenberger and Armeli, 1999 : 467-483) ได้ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่ามาตรฐานและการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐานจากพนักงานที่คอยสังเกตหรือมีความสนใจในเรื่องนี้ (องค์การเอาเปรียบตนในการทำงาน) พบว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับสูง พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมบทบาทพิเศษ และเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับต่ำ พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย

มาจอร์รี่ และคณะ (Marjorie et al., 1999 : 159-174) ได้ศึกษาการเมืองในองค์การและการสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อทัศนคติต่องาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 128 คน พบว่าการเมืองในองค์การและการสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ความตั้งใจที่จะลาออก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน

จอห์น (John, 1996 : 275-286) ได้ศึกษาทีมที่มีคุณภาพสูงสุดในด้านการรับรู้ระดับพหุคุณบรรยากาศทางสังคมที่ส่งผลต่อทัศนคติ พฤติกรรม และความเครียดของสมาชิกของทีม รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของทีม โดยในการศึกษาครั้งนี้ได้ทดลองหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศทางสังคมกับทัศนคติต่อการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และความเครียดในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน เป็นสมาชิกทีมขององค์การแห่งหนึ่ง รายงานถึงทัศนคติของตนเอง การรับรู้อำนาจและการสนับสนุน รวมทั้งประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเพื่อนร่วมทีม พบว่า การรับรู้อำนาจและการสนับสนุนในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจของทีม ความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พนักงานมีต่อทีม ความเหนียวแน่นของทีม ความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์การและทีม รวมถึงคุณภาพของผลงานทีม

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546 : 91-98) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาจากบุคลากรสาย ค. ระดับ 1 หรือเทียบเท่าระดับ 1 ถึงระดับ 6 หรือเทียบเท่าระดับ 6 จำนวน 290 คน พบว่า บุคลากรที่มีการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การในระดับสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ค่านิยมในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้เพียงบางส่วน ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 42.5 คือตัวแปรด้านค่านิยมในการทำงาน ซึ่งสามารถทำนายได้ดีที่สุด

จันทรพา ทัดภูธร (2543 : 98) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกมัดตนเองกับองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผลการศึกษาลูกจ้างพบว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในด้านต่างๆ ของพนักงานอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกมา เนื่องจากการดำเนินการในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่ประเมินว่าองค์การได้ให้คุณค่าให้การยอมรับ และสนับสนุนพนักงานให้มีชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีมากขึ้นเพียงใด พนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงและรู้สึกพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนกับองค์การจากการที่องค์การสนใจและห่วงใยพนักงาน ทำให้พนักงานตอบสนององค์การด้วยการทุ่มเทการทำงานเพื่อองค์การยิ่งขึ้น เต็มใจที่จะยอมเสียสละความสุขบางส่วนของตนกระทำในสิ่งอยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตนโดยตรงเพื่อองค์การ

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของมาจอร์รี่ และคณะ (Marjorie et al., 1999 : 159-174) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน และผลการศึกษาของจอห์น (John, 1996 : 275-286) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจของทีม ความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ รวมทั้งผลการศึกษาของจันทรพา ทัดภูธร (2543 : 98) ซึ่งพบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกมัดตนเองกับองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูง จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและเกิดความรู้สึกที่เป็นภาระผูกพันในการที่พนักงานจะต้อง

ให้ความสนใจและเอาใจใส่ในองค์การ ย่อมทำให้พนักงานตอบแทนองค์การด้วยการแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น แสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าต่อการเสียสละในการทำงานและให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี อาจสนองตอบความต้องการด้านต่าง ๆ ที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงาน เช่น การรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง การได้รับการเข้าใจ เห็นใจ การสนับสนุนทางอารมณ์จิตใจ การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจและก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การด้วยความจงรักภักดี และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำเอาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากำหนดไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้เป็นตัวแปรที่ส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน ส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

## 6. ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของสังคมไทยในปัจจุบัน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยี ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงในด้านการเมืองการปกครอง ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีความสนใจต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมรอบด้านเพิ่มขึ้น มีกระแสการเรียกร้องเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ ดังนั้นการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบัน

ในระบอบประชาธิปไตยนั้น การปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นนับว่าเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง องค์การบริหารส่วนตำบล หรือ อบต. จัดเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2537 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 เป็นต้นมา การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นไปอย่างอิสระ มีอำนาจในการบริหาร การกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การทำนิติกรรม ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับสิทธิในทางกฎหมายด้วยตนเอง ภายในอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังมีอำนาจในการออกข้อบังคับตำบลที่ใช้บังคับกับราษฎรในพื้นที่ได้ด้วย (ชูชัย ศุภวงศ์, 2542 : 36-37)

### 6.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

สภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2499 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามาร่วมกันบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนรวม อันจะเป็นทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบอบประชาธิปไตย ด้วยวิธีการจัดให้มีสภาตำบลและคณะกรรมการตำบลขึ้น ต่อมาในวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2509 กระทรวงมหาดไทยได้มีคำสั่งที่ 275/2509 เรื่องระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน (ฉบับที่ 2) ขึ้น โดยรวมคณะกรรมการตำบลและสภาตำบลเข้าเป็นองค์กรเดียวกัน เช่นเดียวกับแบบการปกครองของสุขาภิบาลเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสภาพการณ์ยิ่งขึ้น และให้สอดคล้องกับโครงการพัฒนาเมืองในระบอบประชาธิปไตยซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ลงมติรับหลักการดังกล่าว

วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 ได้มีประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 แก้ไขปรับปรุงระเบียบบริหารของตำบลและให้ปรับปรุงตำบลให้เป็นสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับนี้ภายใน 3 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในขณะนั้นและเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน อย่างไรก็ตาม สภาตำบลยังไม่เป็นนิติบุคคลแต่ถือเป็นหน่วยหนึ่งขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหรือหน่วยย่อยขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

ต่อมารัฐบาลได้ปรับปรุงฐานะของสภาตำบลให้เป็นนิติบุคคล เพื่อให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มาตรา 6 และยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ได้ประกาศลงในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 111 ตอนที่ 53 ก. ลงวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ.2537

เกณฑ์ที่กำหนดให้สภาตำบลยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กล่าวคือสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท หรือตามเกณฑ์รายได้เฉลี่ยนั้น อาจจัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ในประกาศนั้นให้ระบุชื่อและเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ด้วย สำหรับการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์รายได้เฉลี่ยของสภาตำบลให้ทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทยและให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้ให้องค์การบริหารส่วนตำบลพ้นจากสภาพแห่งสภาตำบล นับตั้งแต่วันที่กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลและประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป และให้โอนบรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ

สิทธิเรียกร้อง หนี้ และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลไปเป็นขององค์การบริหารส่วนตำบล (สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545 : 8-9)

## 6.2 โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างคล้ายกับเทศบาลที่มีทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

### 6.2.1 สภาองค์การบริหารส่วนตำบล (สภา อบต.) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

6.2.1.1 ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.1.2 พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม

6.2.1.3 ควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

### 6.2.2 นายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

6.2.2.1 กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ

6.2.2.2 สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

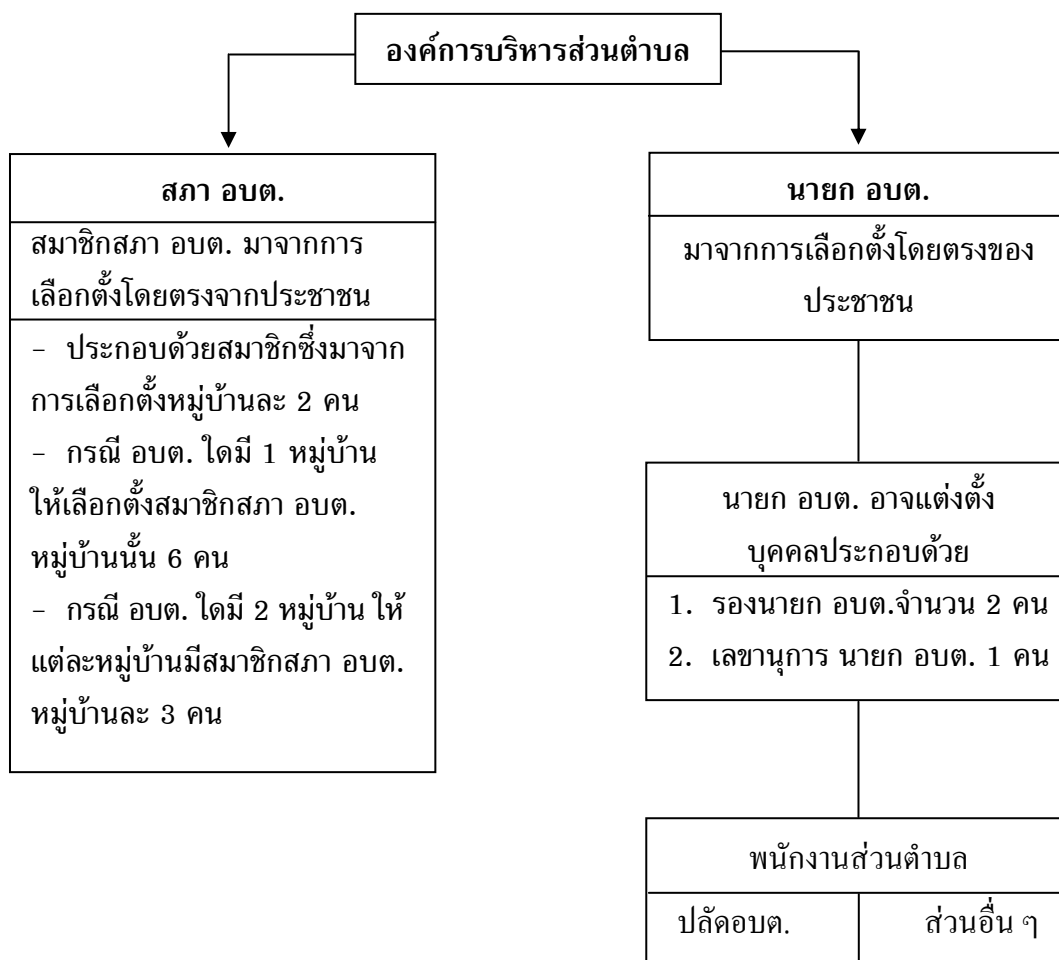
6.2.2.3 แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.2.4 วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6.2.2.5 รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล

6.2.2.6 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น





ภาพประกอบ 3 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546  
ที่มา : โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรคแสง, 2547 : 34

จากภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นว่าโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน หมู่บ้านละ 2 คน และคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน

### 6.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2547 : 22-25)

มาตรา 66 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัด มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือ บุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำ กิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

1. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
12. การท่องเที่ยว
13. การผังเมือง

กล่าวโดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ปกป้องโรคและระงับโรคติดต่อ ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่นด้วย ซึ่งอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นจะไม่ใช่การตัดอำนาจหน้าที่ ของกระทรวง ทบวง กรม องค์การหรือหน่วยงานของรัฐ และการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้ค้ำถึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามมาตราที่ 69/1 ของพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546 นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจการนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบล หรือร่วมกับสภาตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอื่นเพื่อกระทำการกิจการร่วมกันได้ เมื่อได้รับความยินยอมจากสภาตำบลหรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้น เป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตน

#### 6.4 โครงสร้างทางการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542 มาตรา 72 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดแบ่งการบริหารงาน ออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้ (สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547 : 9)

##### 6.4.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป งานธุรการ งานพิมพ์ดีด งานการเจ้าหน้าที่ งานสวัสดิการ งานการประชุม งานเกี่ยวกับการตราข้อบังคับ ตำบล งานนิติการ งานการพาณิชย์ งานรัฐพิธี งานประชาสัมพันธ์ งานจัดทำแผนพัฒนาตำบล งานจัดทำ ข้อบังคับ งบประมาณประจำปี งานขออนุมัติดำเนินตามข้อบังคับ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับ มอบหมาย

##### 6.4.2 ส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ตั้งขึ้น

ในส่วนต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดตั้งขึ้นนั้น ให้ค้ำถึง ถึงภารกิจหน้าที่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอย่างน้อยควรมีโครงสร้างทางการบริหาร ดังนี้

6.4.2.1 ส่วนการคลัง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่าย การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน การตรวจเงิน การหักภาษีเงินได้และการนำส่งภาษี งานเกี่ยวกับการตัดโอนเงินเดือน งานรายงานเงินคงเหลือประจำวัน งานขออนุมัติตัดปีและขอขยายเวลาเบิกจ่าย งานการจัดทำงบ แสดงฐานะทางการเงิน งบทรัพย์สิน หนี้สิน งบโครงการ เงินสะสม งานการจัดทำบัญชีทุกประเภท งานทะเบียนคุมเงินรายได้รายจ่าย งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.4.2.2 ส่วนโยธา ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ ถนน อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานการประมาณค่าใช้จ่ายตามโครงการ งานควบคุมอาคาร งานการก่อสร้าง และซ่อมบำรุงทาง อาคาร สะพาน แหล่งน้ำ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6.4.2.3 ส่วนสาธารณสุข ซึ่งจะมีเฉพาะในองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้น 1 เท่านั้น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมโรค การสุขาภิบาลอื่น ๆ ตามแผนการสาธารณสุขและ ข้อบังคับตำบล การวางแผนการสาธารณสุข การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับการสาธารณสุข งานเฝ้าระวังโรค การเผยแพร่ ฝึกอบรม การให้สุขศึกษา การจัดทำงบประมาณ ตามแผนงานสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม การให้บริการสาธารณสุข การควบคุมอาคารฆ่าสัตว์ จำหน่ายเนื้อสัตว์ รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

## 6.5 การกำหนดตำแหน่งของพนักงานส่วนตำบล

สำนักงานการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ในฐานะองค์กรกลางบริหารบุคคล ของพนักงานส่วนตำบล ตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.2539 ได้กำหนด ตำแหน่งพนักงานส่วนตำบลไว้จำนวน 21 ตำแหน่ง ดังนี้

- 6.5.1 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-7)
- 6.5.2 รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-6)
- 6.5.3 หัวหน้าปลัดสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล (เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป 3-5)
- 6.5.4 หัวหน้างานธุรการ (เจ้าพนักงานธุรการ 2-5)
- 6.5.5 เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ 1-4
- 6.5.6 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ระดับ 1-4
- 6.5.7 หัวหน้างานนิติการ (นิติกร 3-5)
- 6.5.8 หัวหน้าส่วนการคลัง (เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 2-6)
- 6.5.9 หัวหน้างานงบประมาณ (เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2-5)
- 6.5.10 หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ (เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ 2-5)
- 6.5.11 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ ระดับ 1-4
- 6.5.12 หัวหน้างานการเงินและบัญชี (เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 2-5)
- 6.5.13 เจ้าหน้าที่การและบัญชี ระดับ 1-4
- 6.5.14 หัวหน้าส่วนโยธา (เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง 2-6)
- 6.5.15 หัวหน้างานโยธา (วิศวกรโยธา 3-6)
- 6.5.16 นายช่างโยธา ระดับ 2-5
- 6.5.17 ช่างโยธา ระดับ 1-4
- 6.5.18 หัวหน้าส่วนสาธารณสุข (นักบริหารงานสาธารณสุข 3-6)

- 6.5.19 หัวหน้างานสุขาภิบาล (นักวิชาการสุขาภิบาล 3-6)  
 6.5.20 หัวหน้างานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (พยาบาลวิชาชีพ 3-5)  
 6.5.21 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ระดับ 2-4

### 6.6 กรอบอัตรากำลังของพนักงานส่วนตำบล

เนื่องจากศักยภาพที่แตกต่างกันของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะในเรื่องของรายได้ ฉะนั้นเพื่อให้การกำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลเหมาะสมกับรายได้และปริมาณงานขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สำนักงาน กท.) จึงดำเนินการจัดแบ่งชั้นองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 5 ชั้น โดยนำเรื่องของรายได้ พื้นที่ และประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างๆ มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ดังตาราง 1

ตาราง 1 การกำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบล

| ชั้น อบต. | เกณฑ์รายได้       | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|-----------|-------------------|----------------------|
| 1         | 20 ล้านบาทขึ้นไป  | 21                   |
| 2         | 12-20 ล้านบาท     | 12                   |
| 3         | 6-12 ล้านบาท      | 6                    |
| 4         | 3-6 ล้านบาท       | 4                    |
| 5         | ไม่เกิน 3 ล้านบาท | 3                    |

ที่มา : กรมการปกครอง, 2539 : 82

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นการกำหนดอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละชั้น โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ชั้นที่ 1 ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้สูงสุด คือ 20 ล้านบาทขึ้นไป จะสามารถกำหนดจำนวนพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลได้สูงสุด จำนวน 21 คน ในขณะที่องค์การบริหารส่วนตำบล ชั้นที่ 5 ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้น้อยที่สุด ไม่เกิน 3 ล้านบาท จะมีจำนวนพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 3 คน

ต่อมาได้มีการประกาศกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลตามความในมาตรา 17 (9) และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ประกอบกับข้อ 1 แห่งประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่องมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหาร และการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการกลาง

พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2545 ได้มีมติให้กำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังตาราง 2

ตาราง 2 การกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.)

| ชั้น อบต. เดิม | การกำหนดขนาดใหม่              |
|----------------|-------------------------------|
| 1              | องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ |
| 2              | องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง |
| 3              |                               |
| 4              | องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก |
| 5              |                               |

ที่มา : ละคร มะลิแก้ว, 2550 : 1-2

จากตารางข้างต้น แสดงให้เห็นหลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) โดยได้แบ่งขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ขนาด คือ 1) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ซึ่งเดิมคือองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 1 มีรายได้ตั้งแต่ 20 ล้านบาทขึ้นไป 2) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ซึ่งเดิมคือองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 2 และชั้น 3 มีรายได้ 6-20 ล้านบาท และ 3) องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ซึ่งเดิมคือองค์การบริหารส่วนตำบลชั้น 4 และชั้น 5 มีรายได้ไม่เกิน 6 ล้านบาท

## 6.7 การกำหนดตำแหน่งลูกจ้าง

นอกจากพนักงานส่วนตำบลแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถจ้างลูกจ้างชั่วคราวและลูกจ้างประจำเพื่อช่วยปฏิบัติงานได้ โดยตำแหน่งลูกจ้างที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถดำเนินการจ้างได้นั้น กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือด่วนมากที่ มท.03/ว.1703 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2538 ให้นำบัญชีกำหนดตำแหน่งลูกจ้างของเทศบาลเมืองพัทยาและสุขาภิบาลมาใช้ ซึ่งตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ (กรมการปกครอง, 2538 : 81-88)

### 6.7.1 คนงานทั่วไป

### 6.7.2 คนงานประจำรถขยะ

### 6.7.3 คนงานประจำรถดูดสิ่งปฏิกูล

### 6.7.4 คนงานประจำโรงฆ่าสัตว์

### 6.7.5 คนงานประจำเรือรถยนต์

### 6.7.6 นักการ

- 6.7.7 ภารโรง
- 6.7.8 ยาม
- 6.7.9 คนสวน
- 6.7.10 พนักงานผลิตน้ำประปา
- 6.7.11 พนักงานขับรถยนต์หรือนายท้ายเรือ
- 6.7.12 พนักงานขับรถยนต์
- 6.7.13 พนักงานขับเรือชุด
- 6.7.14 พนักงานขับเครื่องจักรขนาดเบา
- 6.7.15 พนักงานขับเครื่องจักรขนาดกลาง
- 6.7.16 พนักงานขับเครื่องจักรขนาดหนัก
- 6.7.17 พนักงานจดมาตรวัดน้ำ
- 6.7.18 พนักงานเทศกิจ
- 6.7.19 พนักงานดับเพลิง
- 6.7.20 พนักงานวิทยุ
- 6.7.21 ผู้ช่วยช่างทุกประเภท
- 6.7.22 ครูดูแลเด็กอนุบาลและปฐมวัย

นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจ้างลูกจ้างในตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ช่างโยธา เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และเจ้าหน้าที่ธุรการได้ โดยถือปฏิบัติตามหนังสือของกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท.0318/ว.2438 ลงวันที่ 2 สิงหาคม 2538

## 6.8 อัตราค่าจ้างของพนักงานส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา

ในปัจจุบัน จังหวัดสงขลา มีจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 103 แห่ง ใน 16 อำเภอ ประกอบด้วย

|                      |       |    |      |
|----------------------|-------|----|------|
| 6.8.1 อำเภอเมือง     | จำนวน | 2  | แห่ง |
| 6.8.2 อำเภอหาดใหญ่   | จำนวน | 6  | แห่ง |
| 6.8.3 อำเภอเทพา      | จำนวน | 6  | แห่ง |
| 6.8.4 อำเภอรัตนภูมิ  | จำนวน | 5  | แห่ง |
| 6.8.5 อำเภอสะบ้าย้อย | จำนวน | 9  | แห่ง |
| 6.8.6 อำเภอนาหม่อม   | จำนวน | 4  | แห่ง |
| 6.8.7 อำเภอระโนด     | จำนวน | 11 | แห่ง |
| 6.8.8 อำเภอสิงหนคร   | จำนวน | 8  | แห่ง |
| 6.8.9 อำเภอดงหวาย    | จำนวน | 2  | แห่ง |
| 6.8.10 อำเภอนาทวี    | จำนวน | 10 | แห่ง |

|        |                  |       |    |      |
|--------|------------------|-------|----|------|
| 6.8.11 | อำเภอหนองหม่อม   | จำนวน | 2  | แห่ง |
| 6.8.12 | อำเภอกระแสดินธุ์ | จำนวน | 2  | แห่ง |
| 6.8.13 | อำเภอสิงห์พระ    | จำนวน | 11 | แห่ง |
| 6.8.14 | อำเภอจะนะ        | จำนวน | 14 | แห่ง |
| 6.8.15 | อำเภอสะเตา       | จำนวน | 7  | แห่ง |
| 6.8.16 | อำเภอควนเนียง    | จำนวน | 4  | แห่ง |

เมื่อพิจารณาอัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล  
ในจังหวัดสงขลา สามารถจำแนกได้ดังนี้

ตาราง 3 อัตรากำลังพนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา

| รายชื่อ อบต.         | ขนาด | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|----------------------|------|----------------------|
| <b>อำเภอเมือง</b>    |      |                      |
| 1. ทุ่งหวัง          | กลาง | 16                   |
| 2. เกาะยอ            | กลาง | 10                   |
| <b>อำเภอหาดใหญ่</b>  |      |                      |
| 1. พะตัง             | กลาง | 15                   |
| 2. ท่าข้าม           | กลาง | 12                   |
| 3. ฉลุง              | กลาง | 19                   |
| 4. คลองอู่ตะเภา      | กลาง | 12                   |
| 5. ทุ่งตำเสา         | กลาง | 16                   |
| 6. ทุ่งใหญ่          | กลาง | 16                   |
| <b>อำเภอเทพา</b>     |      |                      |
| 1. เทพา              | กลาง | 11                   |
| 2. ท่าม่วง           | กลาง | 13                   |
| 3. ปากบาง            | กลาง | 12                   |
| 4. สะกอม             | กลาง | 15                   |
| 5. วังใหญ่           | กลาง | 12                   |
| 6. เกาะสบ้า          | เล็ก | 10                   |
| <b>อำเภอรัตนภูมิ</b> |      |                      |
| 1. กำแพงเพชร         | ใหญ่ | 27                   |
| 2. ท่าชะมวง          | กลาง | 17                   |
| 3. เขาพระ            | กลาง | 18                   |
| 4. ควนรู             | กลาง | 13                   |



ตาราง 3 (ต่อ)

| รายชื่อ อบต.          | ขนาด | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|-----------------------|------|----------------------|
| 5. คูหาใต้            | กลาง | 17                   |
| <b>อำเภอสะบ้าย้อย</b> |      |                      |
| 1. ธารคีรี            | เล็ก | 6                    |
| 2. เขาแดง             | กลาง | 12                   |
| 3. บาโหย              | กลาง | 7                    |
| 4. เปียน              | เล็ก | 9                    |
| 5. หุ้งพอ             | กลาง | 7                    |
| 6. สะบ้าย้อย          | กลาง | 15                   |
| 7. คูหา               | กลาง | 9                    |
| 8. บ้านโหนด           | กลาง | 9                    |
| 9. จะแหน              | กลาง | 8                    |
| <b>อำเภอนาหม่อม</b>   |      |                      |
| 1. นาหม่อม            | กลาง | 19                   |
| 2. หุ้งขมื่น          | กลาง | 14                   |
| 3. พิจิตร             | กลาง | 13                   |
| 4. คลองหรั่ง          | กลาง | 10                   |
| <b>อำเภอระโนด</b>     |      |                      |
| 1. ระโนด              | เล็ก | 11                   |
| 2. ท่าบอน             | เล็ก | 17                   |
| 3. ปากแตระ            | กลาง | 14                   |
| 4. แदनสงวน            | กลาง | 6                    |
| 5. คลองแดน            | กลาง | 10                   |
| 6. ตะเครียะ           | กลาง | 12                   |
| 7. บ้านขาว            | กลาง | 11                   |
| 8. ระวะ               | กลาง | 10                   |
| 9. บ้านใหม่           | กลาง | 11                   |
| 10. พังยาง            | กลาง | 12                   |
| 11. วัดสน             | เล็ก | 6                    |
| <b>อำเภอสิงหนคร</b>   |      |                      |
| 1. ชิงโค              | กลาง | 12                   |
| 2. วัดขนุน            | กลาง | 13                   |

ตาราง 3 (ต่อ)

| รายชื่อ อบต.             | ขนาด | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|--------------------------|------|----------------------|
| 3. ม่วงงาม               | กลาง | 14                   |
| 4. ปากรอ                 | กลาง | 10                   |
| 5. ทำนบ                  | กลาง | 14                   |
| 6. ป่าขาด                | กลาง | 10                   |
| 7. รำแดง                 | เล็ก | 10                   |
| 8. บางเขียด              | กลาง | 9                    |
| <b>อำเภอคลองหอยโข่ง</b>  |      |                      |
| 1. คลองหอยโข่ง           | กลาง | 12                   |
| 2. คลองหลา               | กลาง | 13                   |
| <b>อำเภอนาทวี</b>        |      |                      |
| 1. นาทวี                 | กลาง | 17                   |
| 2. คลองทราย              | กลาง | 17                   |
| 3. ท่าประดู่             | กลาง | 12                   |
| 4. ทับช้าง               | กลาง | 10                   |
| 5. ปลักหนู               | กลาง | 10                   |
| 6. สะท้อน                | กลาง | 13                   |
| 7. นาหอมศรี              | กลาง | 10                   |
| 8. คลองกวาง              | เล็ก | 10                   |
| 9. ฉาง                   | กลาง | 13                   |
| 10. ประกอบ               | กลาง | 9                    |
| <b>อำเภอนาหม่อม</b>      |      |                      |
| 1. แม่ทอม                | กลาง | 13                   |
| 2. บางกล้า               | กลาง | 14                   |
| <b>อำเภอกระแสดินรุ้ง</b> |      |                      |
| 1. เกาะใหญ่              | กลาง | 14                   |
| 2. โรง                   | กลาง | 13                   |
| <b>อำเภอสิงพระ</b>       |      |                      |
| 1. วัดจันทร์             | เล็ก | 9                    |
| 2. บ่อแดง                | กลาง | 10                   |
| 3. บ่อดาน                | กลาง | 12                   |
| 4. จะหิ้งพระ             | กลาง | 11                   |

ตาราง 3 (ต่อ)

| รายชื่อ อบต.      | ขนาด | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|-------------------|------|----------------------|
| 5. สนามชัย        | กลาง | 11                   |
| 6. กระดั่งงา      | กลาง | 10                   |
| 7. ดีหลวง         | กลาง | 10                   |
| 8. ชุมพล          | กลาง | 13                   |
| 9. คลองรี         | เล็ก | 11                   |
| 10. คูซุด         | กลาง | 13                   |
| 11. ทำหิน         | กลาง | 12                   |
| <b>อำเภอจะนะ</b>  |      |                      |
| 1. บ้านนา         | กลาง | 11                   |
| 2. น้ำขาว         | กลาง | 12                   |
| 3. คลองเปี้ยะ     | กลาง | 13                   |
| 4. นาทับ          | กลาง | 13                   |
| 5. ตลิ่งชัน       | กลาง | 15                   |
| 6. สะกอม          | กลาง | 13                   |
| 7. จะโหนด         | เล็ก | 15                   |
| 8. ชุนตัดหวาย     | กลาง | 8                    |
| 9. คู             | กลาง | 12                   |
| 10. แคน           | เล็ก | 12                   |
| 11. ทำหมอไทร      | กลาง | 13                   |
| 12. สะพานไม้แก่น  | กลาง | 10                   |
| 13. ป่าชิง        | กลาง | 16                   |
| 14. นาหว่า        | กลาง | 15                   |
| <b>อำเภอสะเตา</b> |      |                      |
| 1. พังลา          | กลาง | 12                   |
| 2. ปริก           | กลาง | 21                   |
| 3. สำนักแต้ว      | กลาง | 14                   |
| 4. ปาดังเบซาร์    | กลาง | 16                   |
| 5. ทำโพธิ์        | กลาง | 14                   |
| 6. ทุ่งหมอ        | กลาง | 13                   |
| 7. เขามีเกียรติ   | กลาง | 9                    |

ตาราง 3 (ต่อ)

| รายชื่อ อบต.         | ขนาด | จำนวนพนักงานส่วนตำบล |
|----------------------|------|----------------------|
| <b>อำเภอควนเนียง</b> |      |                      |
| 1. ห้วยลึก           | กลาง | 13                   |
| 2. รัตภูมิ           | เล็ก | 14                   |
| 3. บางเหรียง         | เล็ก | 12                   |
| 4. ควนโส             | กลาง | 14                   |
| <b>รวม</b>           |      | <b>1,283</b>         |

ที่มา : วิทยุ สัทธาเซนทร์, 2552 : 1-4

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

### สมมุติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัยจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแสดงได้รายชื่อ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
2. ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
3. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

## ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
2. แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
3. องค์การบริหารส่วนตำบลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางการพัฒนาและสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแก่สมาชิกในองค์การ

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดที่ปรากฏอยู่ในเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในข้างต้น

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งสิ้น 103 แห่ง มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลรวมทั้งสิ้น 1,283 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรของยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน

### 3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ ดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 3.1.1 ความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วย

3.1.1.1 ผลตอบแทนและสวัสดิการ

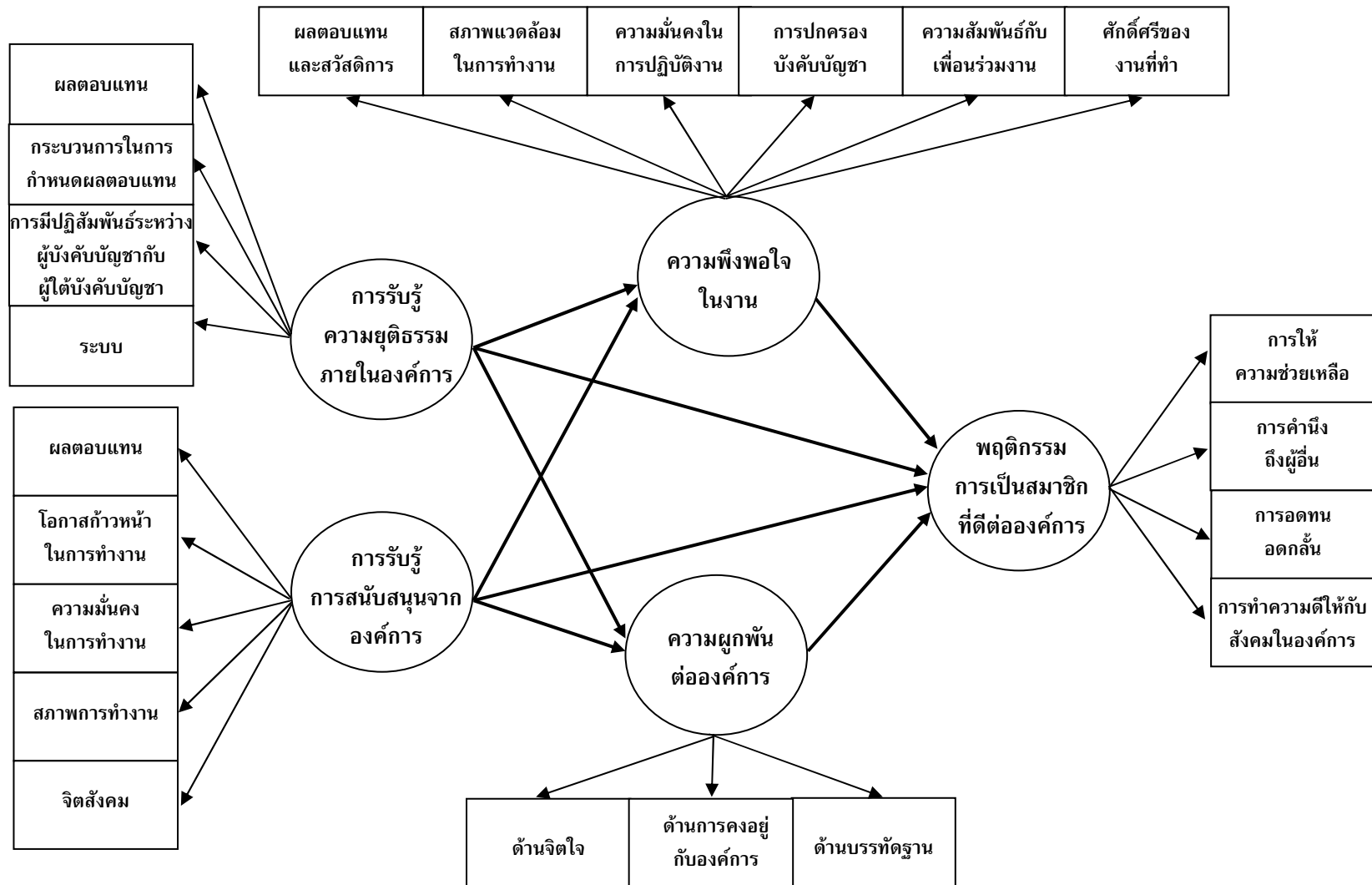
3.1.1.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1.1.3 ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

- 3.1.1.4 การปกครองบังคับบัญชา
- 3.1.1.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.1.1.6 ศักดิ์ศรีของงานที่ทำ
- 3.1.2 ความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1.2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ
  - 3.1.2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ
  - 3.1.2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน
- 3.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1.3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
  - 3.1.3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน
  - 3.1.3.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
  - 3.1.3.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ
- 3.1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.1.4.1 การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน
  - 3.1.4.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
  - 3.1.4.3 การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน
  - 3.1.4.4 การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน
  - 3.1.4.5 การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม
- 3.2 ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย
  - 3.2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
  - 3.2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
  - 3.2.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น
  - 3.2.4 พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานส่วนตำบล หมายถึงข้าราชการซึ่งบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชกฤษฎีกา ระเบียบพนักงานส่วนตำบล พ.ศ.2539 ให้ปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

2. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดสงขลา จำนวน 103 แห่ง

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึงพฤติกรรมของพนักงานส่วนตำบล ที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือลงโทษโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ตามตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบของพนักงานส่วนตำบล ประกอบด้วยพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึงการเคารพสิทธิของผู้อื่นและพยายามไม่ให้มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

3.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น หมายถึงการต่อสู้กับปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

3.4 พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ หมายถึงความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ

4. ความพึงพอใจในงาน หมายถึงผลรวมของความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านการปกครอง บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ

4.1 ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อเงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร สวัสดิการ รายได้ที่พักเพียงพอ ที่พักที่เหมาะสม พื้นที่นันทนาการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนในการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ

4.2 ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบต่างๆที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ยานพาหนะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และอื่น ๆที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน



4.3 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อความมั่นใจและมั่นคงในงานที่ปฏิบัติ มีหลักประกันว่าการทำงานจะได้รับความคุ้มครองป้องกันมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกออกโดยปราศจากความผิด และป้องกันมิให้ถูกทำร้ายจากการปฏิบัติหน้าที่

4.4 ความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการควบคุม ตรวจสอบ ติดตามงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจ การยอมรับนับถือ การให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

4.5 ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึงความรู้สึกพึงพอใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการอยู่ร่วมกัน การทำงานร่วมกัน การปรึกษาหารือ เห็นอกเห็นใจกัน การช่วยเหลือกันในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความสามัคคี การพบปะสังสรรค์ การยอมรับนับถือซึ่งกันและกันของพนักงานส่วนตำบล

4.6 ความพึงพอใจด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ หมายถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่พนักงานส่วนตำบลทำ เกียรติยศ ชื่อเสียง โดยพิจารณาจากการยอมรับในสังคม

5. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์การของพนักงานส่วนตำบลด้วยรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ มีความศรัทธาและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่ที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

5.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึงอารมณ์ความรู้สึกผูกพันในทางจิตใจของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อองค์การ ในแง่ที่พนักงานส่วนตำบลรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ความใส่ใจในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ความรู้สึกภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานส่วนตำบล

5.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ หมายถึงความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ผลประโยชน์ที่ได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์การของพนักงานส่วนตำบล โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานของพนักงานส่วนตำบลว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไป และไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากองค์การ

5.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึงความรู้สึกของพนักงานส่วนตำบลว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การแล้วมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่ตนในฐานะพนักงานส่วนตำบลที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ยังหมายถึงการจงรักภักดีต่อองค์การที่เป็นความรู้สึกทางจิตใจที่ยึดมั่นถือมั่น ภักดี หรือยึดติดอยู่กับองค์การ

6. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร หมายถึงการรับรู้และแปลความหมายข้อมูลของพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่างๆ ซึ่งจำแนกองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

6.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรว่ามีความสมดุลและเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่พนักงานส่วนตำบลลงทุนเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

6.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือกระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานส่วนตำบลมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานส่วนตำบลได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่นำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

6.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม กล่าวคือผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้การยอมรับ

6.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึงการรับรู้ที่พนักงานส่วนตำบลมีต่อระบบการบริหารงานต่างๆภายในองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารงานต่างๆที่องค์กรกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานส่วนตำบลทุกคนในองค์กรจะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์กรกำหนด เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์กร เป็นต้น

7. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงความคิดเห็นของพนักงานส่วนตำบลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ว่าองค์กรให้คุณค่าให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความหวังใจ และมีความผูกพันต่อพนักงานส่วนตำบล โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี โดยประกอบด้วยการรับรู้การสนับสนุนในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาส

ก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม

7.1 การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลเกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ตนเองได้รับจากองค์การ

7.2 การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลว่าองค์การให้โอกาสแก่ตนในการเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาอบรมเพิ่มเติม ตลอดจนการได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น

7.3 การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลว่าองค์การมีโอกาสจะยังคงจ้างตนให้ทำงานต่อไป

7.4 การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลว่าองค์การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อันได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานต่าง ๆ และสถานที่ทำงานแก่ตนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

7.5 การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม หมายถึงการรับรู้ของพนักงานส่วนตำบลว่าองค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ตลอดจนยกย่องหรือให้เกียรติตนในการมีส่วนร่วมทำงานในองค์การ

## บทที่ 2

### วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนวิธีการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา จำนวน 103 แห่ง มีจำนวนพนักงานส่วนตำบลรวมทั้งสิ้น 1,283 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 725, อ้างถึงใน ตูลยา เจริญทอง, 2550 : 48) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ โดยกำหนดให้มีค่าเท่ากับ

0.05

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 1,283 คน โดยผู้วิจัยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 0.05 แทนค่าลงในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,283}{1+1,283(0.05)^2} \\ &= 305 \text{ คน} \end{aligned}$$

การสุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากแบบไม่ใส่กลับ (Sampling without Replacement)

เพื่อกำหนดองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเมื่อสุ่มได้องค์การบริหารส่วนตำบลใด ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นทั้งหมด จากนั้นจึงจับฉลากหาองค์การบริหารส่วนตำบลที่จะใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ต่อไปจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผลจากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีดังกล่าวทำให้ได้รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานส่วนตำบลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 4

ตาราง 4 รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบลและจำนวนพนักงานส่วนตำบลกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน

| ลำดับ | รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน<br>พนักงานส่วนตำบล<br>(คน) | กลุ่มตัวอย่างสะสม<br>(คน) |
|-------|--|----------------------------------|---------------------------|
| 1     | คลองขวาง   | 10                               | 10                        |
| 2     | ควนโส  | 14                               | 24                        |
| 3     | แค   | 12                               | 36                        |
| 4     | ชุมพล  | 13                               | 49                        |
| 5     | บางเหริยง  | 12                               | 61                        |
| 6     | บาโหย  | 7                                | 68                        |
| 7     | เกาะสะบ้า  | 10                               | 78                        |
| 8     | นาหมอศรี   | 10                               | 88                        |
| 9     | ป่าชิง   | 16                               | 104                       |
| 10    | ตลิ่งชัน   | 15                               | 119                       |
| 11    | รำแดง  | 10                               | 129                       |
| 12    | สนามชัย  | 11                               | 140                       |
| 13    | คู   | 12                               | 152                       |
| 14    | ปลักหนู  | 10                               | 162                       |
| 15    | ท่าบอน   | 17                               | 179                       |
| 16    | น้ำขาว   | 12                               | 191                       |
| 17    | คลองอู่ตะเภา   | 12                               | 203                       |
| 18    | บ้านใหม่   | 11                               | 214                       |
| 19    | สะบ้าย้อย  | 15                               | 229                       |
| 20    | เกาะยอ   | 10                               | 239                       |
| 21    | คูหาใต้  | 17                               | 256                       |
| 22    | วัดจันทร์  | 9                                | 265                       |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ลำดับ | รายชื่อองค์การบริหารส่วนตำบล<br>ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง | จำนวน<br>พนักงานส่วนตำบล<br>(คน) | กลุ่มตัวอย่างสะสม<br>(คน) |
|-------|--|----------------------------------|---------------------------|
| 23    | ทุ่งใหญ่   | 16                               | 281                       |
| 24    | คลองหอยโข่ง  | 12                               | 293                       |
| 25    | กำแพงเพชร  | 12                               | 305                       |
|       | รวม  | 305                              | 305                       |

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างให้ครอบคลุมตามโครงสร้างของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามในเรื่องสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลารับราชการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของอรรอรุณ ละมูลจิตต์ (2546 : 98-100) ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ลักษณะของเครื่องมือวัดเป็นแบบมาตรวัด (Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่พึงพอใจมากที่สุด ถึงพึงพอใจน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 6 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 4 ข้อ
2. ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ
3. ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ
4. ความพึงพอใจในการปกครองบังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ
5. ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 4 ข้อ
6. ความพึงพอใจในด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ เป็นเครื่องมือวัดที่ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การของสฎายุ ธีระวุฒิตระกูล (2549 : 219) มาใช้ดัดแปลงเพื่อสร้างเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ใช้วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน โดยคำถามข้อที่ 1-3 วัดความผูกพันด้านจิตใจ คำถามข้อที่ 4-6 วัดความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และคำถามข้อที่ 7-9 วัดความผูกพัน

ด้านบรรทัดฐาน เครื่องมีวัดมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ โดยผู้วิจัยได้นำ เครื่องมีวัดของภทรณณ พันธุ์สีดา (2543 : 128-133) มาใช้ดัดแปลงเพื่อสร้างเครื่องมีวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ โดยเครื่องมีวัดมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 3 ข้อ และคำถามทางลบ 2 ข้อ
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 4 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 4 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ
4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 4 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยผู้วิจัยได้นำเอา เครื่องมีวัดของจันทร์พา ทัดภูธร (2543 : 128-133) มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมีวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ โดยเครื่องมีวัดมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ประกอบด้วยคำถามจำนวน 25 ข้อ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 4 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ
2. การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 4 ข้อ และคำถามทางลบ 2 ข้อ
3. การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 1 ข้อ และคำถามทางลบ 3 ข้อ
4. การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 3 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ
5. การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 5 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผู้วิจัยได้นำเครื่องมือวัดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547 : 122-123) มาดัดแปลงเพื่อใช้ในการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ โดยเครื่องมือวัดมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 19 ข้อ ใช้วัดองค์ประกอบใน 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 5 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 3 ข้อ และคำถามทางลบ 2 ข้อ
3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 2 ข้อ และคำถามทางลบ 2 ข้อ
4. พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามทางบวก 3 ข้อ และคำถามทางลบ 1 ข้อ

### หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบในระดับใด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน ดังนี้

|                   |   |       |
|-------------------|---|-------|
| พึงพอใจมากที่สุด  | 5 | คะแนน |
| พึงพอใจมาก        | 4 | คะแนน |
| พึงพอใจปานกลาง    | 3 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อย       | 2 | คะแนน |
| พึงพอใจน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

2. แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ว่าข้อคำถามแต่ละข้อตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบในระดับใด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

|                   |   |       |
|-------------------|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย          | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ          | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย       | 2 | คะแนน |



ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน

3. แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) กำหนดหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ว่าข้อความแต่ละข้อตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบในระดับใด ซึ่งข้อความแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

|                      | ข้อความทางลบ | ข้อความทางบวก |
|----------------------|--------------|---------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | 5            | 1             |
| เห็นด้วย             | 4            | 2             |
| ไม่แน่ใจ             | 3            | 3             |
| ไม่เห็นด้วย          | 2            | 4             |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1            | 5             |

4. แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด (Scale) กำหนดหลักเกณฑ์การให้น้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ว่าข้อความแต่ละข้อตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบในระดับใด ซึ่งข้อความแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

|               | ข้อความทางลบ | ข้อความทางบวก |
|---------------|--------------|---------------|
| จริงที่สุด    | 5            | 1             |
| จริง          | 4            | 2             |
| ไม่แน่ใจ      | 3            | 3             |
| ไม่จริง       | 2            | 4             |
| ไม่จริงที่สุด | 1            | 5             |

สำหรับการแบ่งช่วงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ประคอง กรรณสูต (2538 : 117) อธิบายไว้ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

ช่วงค่าเฉลี่ย 3.67-5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรระดับสูง

ช่วงค่าเฉลี่ย 2.34-3.66 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ระดับปานกลาง

ช่วงค่าเฉลี่ย 1.00-2.33 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ  
ระดับต่ำ

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอน  
ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ (รายชื่อดังภาคผนวก 2) เพื่อทำการตรวจสอบ  
ความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแต่ละข้อคำถามว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา  
ครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นปรับปรุงแก้ไขเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่าน  
การตรวจสอบความเที่ยงตรงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดสอบ  
ก่อนปฏิบัติการจริง (Pre-Test) โดยทำการทดสอบกับพนักงานส่วนตำบลคนละกลุ่มกับที่จะ  
ทำการศึกษา จำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น  
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 15.0 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งเป็นการหา  
ค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับ โดยแยกเป็น  
รายด้าน และจะเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อที่เป็นบวกมาใช้ และหาค่า  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)  
ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้จะต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540 :  
62) โดยแบบสอบถามแต่ละฉบับมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น  
เท่ากับ 0.893

2.2 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น  
เท่ากับ 0.824

2.3 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ จำนวน 20 ข้อ มีค่า  
ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920

2.4 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 25 ข้อ มีค่า  
ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.890

2.5 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 19 ข้อ  
มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.828

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทำหนังสือจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคปกติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ในกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามอีกครั้ง
3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาอย่างสมบูรณ์แล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 ฉบับ โดยการส่งทางไปรษณีย์ ผ่านผู้ช่วยวิจัย และเดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ซึ่งมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยาย เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และ PRELIS

1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณค่าความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ประกอบด้วย (1) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 (2) วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกต เพื่อทราบถึงลักษณะการแจกแจงของข้อมูล และ (3) วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต เพื่อทราบถึงลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

2. การวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ซึ่งการวิเคราะห์ในส่วนนี้จะเป็นการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.53 ทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimate : ML) โดยจะทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางอ้อม และค่าอิทธิพลรวมของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 โดยผู้วิจัย แบ่งการประเมินแบบจำลองเป็น 2 ขั้นตอน คือ การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง เพื่อตอบสนองมุตฐานการวิจัย

2.1 การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัย เลือกใช้สถิติและดัชนีบ่งชี้ความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในสองกลุ่ม คือ ดัชนีความกลมกลืนสัมบูรณ์และดัชนีกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ โดยดัชนีที่ใช้และเกณฑ์การตัดสิน มีดังนี้

2.1.1 ดัชนีความกลมกลืนสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) เป็นดัชนีที่ บ่งชี้ถึงขนาดความกลมกลืนระหว่างค่าสหสัมพันธ์หรือความแปรปรวนร่วมของแบบจำลองกับ ลักษณะข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่

2.1.1.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) โดยจะทำการทดสอบว่า “เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรแตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประมาณค่าหรือไม่” (Bollen, 1989 : 263, อ้างถึงใน วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 127) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ดังนั้น ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์ไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่แตกต่าง จากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมจากการประเมินค่า สรุปว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูล เชิงประจักษ์

2.1.1.2 ค่าอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) เนื่องจากค่าสถิติไค-สแควร์เป็นค่าที่มีความไวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง นั่นคือขนาด ของกลุ่มตัวอย่างส่งผลต่อค่าสถิติไค-สแควร์ ยิ่งกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่มากก็จะส่งผลให้ค่าสถิติ ไค-สแควร์มีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ดังนั้นในการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูล เชิงประจักษ์ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ควรพิจารณาค่าอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์ กับองศาอิสระร่วมด้วย โดยควรมีค่าต่ำกว่า 2-5 (Bollen, 1989 : 287, อ้างถึงใน วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 127) ซึ่งยังเป็นข้อกำหนดที่ยังไม่แน่นอน ในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนด ให้อัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระมีค่าตั้งแต่ 3 ลงมา จึงจะถือว่าเป็นแบบจำลอง ที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี

2.1.1.3 ดัชนี Goodness of Fit Index (GFI) เป็นดัชนีที่สามารถ อธิบายความสัมพันธ์หรือความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเชิงประจักษ์โดยแบบจำลองที่ผู้วิจัย สร้างขึ้น ค่าความเป็นไปได้ของดัชนี คือ 0 ถึง 1 โดยเกณฑ์การพิจารณาความเหมาะสมของ

แบบจำลองของดัชนี GFI คือ ควรมีค่าสูงกว่า 0.90 ถือว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Arbuckle, 1995 : 529, อ้างถึงใน วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 127)

2.1.1.4 ดัชนี Root Mean Square of Approximation (RMSEA) เป็นค่าเฉลี่ยของเศษที่เหลือจากการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างกับค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง โดยเกณฑ์การพิจารณาความกลมกลืน คือไม่ควรสูงกว่า 0.06 ถึง 0.10 (Hu and Bentler, 1995 : 76-99, อ้างถึงใน เสรี ชัดเข้ม และสุชาติกรเพชรปาณี, 2546 : 11)

2.1.1.5 ดัชนี Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) เป็นดัชนีที่วัดค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือจากการเปรียบเทียบขนาดของความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปรของประชากรกับการประมาณค่า ซึ่งดัชนีจะใช้ได้ดีเมื่อตัวแปรสังเกตทั้งหมดเป็นตัวแปรมาตรฐาน ควรมีค่าต่ำกว่า 0.08 ถึง 0.10 จึงจะแสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hu and Bentler, 1995 : 76-99, อ้างถึงใน เสรี ชัดเข้ม และสุชาติกรเพชรปาณี, 2546 : 11)

2.1.2 ดัชนีกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) ดัชนีในกลุ่มนี้มีแนวคิดในการเปรียบเทียบระหว่างแบบจำลองอิสระ ซึ่งตั้งสมมุติฐานเชิงเปรียบเทียบระหว่างไม่มีความสัมพันธ์เกิดขึ้นในข้อมูลเชิงประจักษ์ (กลมกลืนน้อยที่สุด) ไปจนถึงแบบจำลองมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ (กลมกลืนดีที่สุด) ลักษณะการเปรียบเทียบเป็นข้อมูลต่อเนื่องจาก 0.0 คือ แบบจำลองอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างข้อมูลเลย ไปจนถึง 1.0 คือ ลักษณะความสัมพันธ์ของข้อมูลมีความสมบูรณ์ จุดตัดที่ใช้แยกแยะระหว่างแบบจำลองกลมกลืนไม่ดีกับกลมกลืนดี คือ 0.90 ดัชนีในกลุ่มนี้ประกอบด้วยดัชนี Comparative Fit Index (CFI) และดัชนี Normed Fit Index (NFI) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 55-57)

ตาราง 5 ดัชนีและเกณฑ์การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

| ดัชนี         | กลุ่มสมบูรณ์ |                  | กลุ่มเปรียบเทียบ |              |                  |
|---------------|--------------|------------------|------------------|--------------|------------------|
|               | เกณฑ์ระดับดี | เกณฑ์ระดับรับได้ | ดัชนี            | เกณฑ์ระดับดี | เกณฑ์ระดับรับได้ |
| $\chi^2$ หรือ | $p > 0.05$   | -                | CFI              | $> 0.95$     | $> 0.90$         |
| $\chi^2/df$   | $< 3$        | $< 5$            | NFI              | $> 0.95$     | $> 0.90$         |
| GFI           | $> 0.95$     | $> 0.90$         |                  |              |                  |
| RMSEA         | $< 0.06$     | $< 0.10$         |                  |              |                  |
| SRMR          | $< 0.08$     | $< 0.10$         |                  |              |                  |

2.2 การประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์  
ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนมาตรฐานมีค่าไม่เกิน 1

### บทที่ 3

#### ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. สัญลักษณ์ของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรสังเกตภายนอก

|     |  |
|-----|--|
| Jus | หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ  |
| J1  | หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน  |
| J2  | หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน                                   |
| J3  | หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา<br>กับผู้ใต้บังคับบัญชา |
| J4  | หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ  |
| Sup | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ   |
| SU1 | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านผลตอบแทน   |
| SU2 | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน  |
| SU3 | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงาน   |
| SU4 | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านสภาพการทำงาน   |
| SU5 | หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านจิตสังคม   |

##### 2. สัญลักษณ์ของตัวแปรแฝงภายในและตัวแปรสังเกตภายใน

|     |  |
|-----|--|
| Sat | หมายถึง ความพึงพอใจในงาน                         |
| S1  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ      |
| S2  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน     |
| S3  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน |
| S4  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชา      |

|     |   |
|-----|---|
| S5  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| S6  | หมายถึง ความพึงพอใจด้านศักดิ์ศรีของงานที่ทำ         |
| Com | หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร                         |
| C1  | หมายถึง ความผูกพันด้านจิตใจ                         |
| C2  | หมายถึง ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร            |
| C3  | หมายถึง ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน                     |
| Ocb | หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร         |
| O1  | หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ                 |
| O2  | หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                  |
| O3  | หมายถึง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น                      |
| O4  | หมายถึง พฤติกรรมการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร      |

### 3. สัญลักษณ์ของค่าสถิติ

|          |  |
|----------|--|
| M        | หมายถึง ค่าเฉลี่ย                                    |
| S.D.     | หมายถึง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                      |
| S        | หมายถึง ค่าความเบ้                                   |
| K        | หมายถึง ค่าความโด่ง                                  |
| n        | หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                           |
| $\chi^2$ | หมายถึง ค่าสถิติไค-สแควร์                            |
| df       | หมายถึง ค่าองศาอิสระ                                 |
| $R^2$    | หมายถึง ความสามารถในการอธิบายตัวแปรแฝงโดยตัวแปรอิสระ |
| TE       | หมายถึง ค่าอิทธิพลรวมของตัวแปรที่ส่งถึงกัน           |
| DE       | หมายถึง ค่าอิทธิพลทางตรงของตัวแปรที่ส่งถึงกัน        |
| IE       | หมายถึง ค่าอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรที่ส่งถึงกัน       |

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

#### 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลารับราชการของพนักงาน ส่วนตำบล สามารถแสดงได้ดังตาราง 6



ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐาน

| ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง       | จำนวน<br>(n=305 คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------|---------------------|--------|
| <b>เพศ</b>                          |                     |        |
| ชาย                                 | 110                 | 36.1   |
| หญิง                                | 195                 | 63.9   |
| <b>สถานภาพ</b>                      |                     |        |
| โสด                                 | 119                 | 39.0   |
| สมรส                                | 179                 | 58.7   |
| หย่าร้าง                            | 6                   | 2.0    |
| หม้าย                               | 1                   | 0.3    |
| <b>อายุ</b>                         |                     |        |
| 20-30 ปี                            | 65                  | 21.3   |
| 31-40 ปี                            | 186                 | 61.0   |
| 41-50 ปี                            | 51                  | 16.7   |
| 51-60 ปี                            | 3                   | 1.0    |
| <b>ระดับการศึกษา</b>                |                     |        |
| ปวช. หรือเทียบเท่า                  | 5                   | 1.6    |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า              | 27                  | 8.9    |
| ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่า | 243                 | 79.7   |
| ปริญญาโท                            | 30                  | 9.8    |
| <b>ตำแหน่งงาน</b>                   |                     |        |
| เจ้าหน้าที่ธุรการ                   | 26                  | 8.5    |
| หัวหน้าส่วนการคลัง                  | 23                  | 7.5    |
| เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน    | 22                  | 7.2    |
| เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี          | 19                  | 6.2    |
| นักวิชาการศึกษา                     | 19                  | 6.2    |
| บุคลากร                             | 18                  | 5.9    |
| เจ้าพนักงานธุรการ                   | 16                  | 5.2    |
| เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้            | 15                  | 4.9    |
| เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี          | 15                  | 4.9    |
| เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป          | 15                  | 4.9    |
| นายช่างโยธา                         | 15                  | 4.9    |

ตาราง 6 (ต่อ)

| ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง        | จำนวน<br>(n=305 คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------|---------------------|--------|
| เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้             | 13                  | 4.3    |
| หัวหน้าส่วนโยธา                      | 13                  | 4.3    |
| เจ้าพนักงานพัสดุ                     | 12                  | 3.9    |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ                     | 12                  | 3.9    |
| ปลัด อบต.                            | 12                  | 3.9    |
| เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล              | 11                  | 3.6    |
| ช่างโยธา                             | 11                  | 3.6    |
| นักพัฒนาชุมชน                        | 6                   | 2.0    |
| เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 2                   | 0.7    |
| ช่างไฟฟ้า                            | 2                   | 0.7    |
| นิติกร                               | 2                   | 0.7    |
| วิศวกรโยธา                           | 2                   | 0.7    |
| หัวหน้าส่วนสาธารณสุข                 | 2                   | 0.7    |
| นายช่างเขียนแบบ                      | 1                   | 0.3    |
| สถาปนิก                              | 1                   | 0.3    |
| <b>ระดับตำแหน่ง</b>                  |                     |        |
| ระดับ 1                              | 15                  | 4.9    |
| ระดับ 2                              | 23                  | 7.5    |
| ระดับ 3                              | 64                  | 21.0   |
| ระดับ 4                              | 76                  | 24.9   |
| ระดับ 5                              | 63                  | 20.7   |
| ระดับ 6                              | 41                  | 13.4   |
| ระดับ 7                              | 23                  | 7.5    |
| <b>ระยะเวลารับราชการ</b>             |                     |        |
| 1-5 ปี                               | 176                 | 57.7   |
| 6-10 ปี                              | 70                  | 23.0   |
| 11-15 ปี                             | 54                  | 17.7   |
| 16 ปีขึ้นไป                          | 5                   | 1.6    |

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวน 305 คน สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 63.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1

สถานภาพ พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่สมรสแล้ว จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือ พนักงานส่วนตำบลที่เป็นโสด จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39 พนักงานส่วนตำบลที่หย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และพนักงานส่วนตำบลที่เป็นหม้าย มีเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

อายุ พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ถัดมาคือ พนักงานส่วนตำบลที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่า จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 รองลงมาคือ หัวหน้าส่วนการคลัง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 โดยมีจำนวนใกล้เคียงกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ นายช่างเขียนแบบและสถาปนิก ซึ่งมีจำนวน 1 คนเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 0.3

ระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4 จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 รองลงมาคือตำแหน่งระดับ 3 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ระดับ 5 จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 ระดับ 6 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ระดับ 2 และระดับ 7 มีจำนวนเท่ากันคือ 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และระดับ 1 มีน้อยที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ระยะเวลารับราชการ พบว่า พนักงานส่วนตำบลส่วนใหญ่รับราชการเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือรับราชการเป็นระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 23 รับราชการเป็นระยะเวลา 11-15 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และรับราชการเป็นระยะเวลา 16 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

## 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

### 1.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย (M) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

| พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ              | M           | S.D.        | ระดับ      |
|--|-------------|-------------|------------|
| พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ                       | 3.84        | 0.32        | สูง        |
| พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น                        | 3.88        | 0.38        | สูง        |
| พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น                            | 3.78        | 0.41        | สูง        |
| พฤติกรรมกรทำความดีให้กับสังคมภายในองค์การ        | 3.48        | 0.43        | ปานกลาง    |
| <b>พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวม</b> | <b>3.76</b> | <b>0.29</b> | <b>สูง</b> |

จากตาราง 7 พบว่า ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมกรอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.88 และ 3.78 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมกรทำความดีให้กับสังคมภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยพนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นสูงที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรอดทนอดกลั้น และต่ำที่สุดคือพฤติกรรมกรทำความดีให้กับสังคมภายในองค์การ

### 1.2.2 ผลการวิเคราะห์การแจกแจงของข้อมูลและผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

ผู้วิจัยจะตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต เพื่อตรวจสอบลักษณะธรรมชาติของข้อมูลเบื้องต้น สำหรับเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต่อไป รวมทั้งเพื่อจัดเตรียมข้อมูลให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสมของผลการวิเคราะห์ต่อไป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น มีดังนี้

### 1.2.2.1 ผลการวิเคราะห์การแจกแจงของข้อมูล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood นั้น มีข้อตกลงเกี่ยวกับลักษณะการแจกแจงของข้อมูลที่ควรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของข้อมูลโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่งของตัวแปรสังเกต และตรวจสอบความเป็นโค้งปกติโดยพิจารณาค่า *p-value* ของสถิติทดสอบ  $\chi^2$  ซึ่งต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะบ่งชี้ว่าตัวแปรมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของข้อมูลมีรายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และค่าสถิติไค-สแควร์ของตัวแปรสังเกต

| ตัวแปร     | M    | S.D. | ก่อนแปลงคะแนน |        |                               | หลังแปลงคะแนน<br>(normal cores) |        |                               |
|------------|------|------|---------------|--------|-------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|
|            |      |      | S             | K      | <i>p-value</i><br>of $\chi^2$ | S                               | K      | <i>p-value</i><br>of $\chi^2$ |
| <b>Jus</b> |      |      |               |        |                               |                                 |        |                               |
| J1         | 3.51 | 0.50 | -3.976        | 1.931  | 0.000                         | -0.450                          | -0.175 | 0.890                         |
| J2         | 3.48 | 0.50 | -2.784        | 1.277  | 0.009                         | -0.574                          | -0.115 | 0.843                         |
| J3         | 3.72 | 0.42 | -4.481        | 0.952  | 0.000                         | -0.645                          | 0.439  | 0.738                         |
| J4         | 3.54 | 0.46 | -2.955        | 1.857  | 0.002                         | -0.464                          | -0.048 | 0.897                         |
| <b>Sup</b> |      |      |               |        |                               |                                 |        |                               |
| SU1        | 3.41 | 0.48 | -2.476        | -1.768 | 0.010                         | -0.449                          | -0.264 | 0.873                         |
| SU2        | 3.65 | 0.39 | -1.789        | 1.803  | 0.040                         | -0.118                          | 0.116  | 0.986                         |
| SU3        | 3.69 | 0.48 | 1.181         | -1.137 | 0.261                         | 0.002                           | -0.043 | 0.999                         |
| SU4        | 3.56 | 0.46 | -3.024        | 0.756  | 0.008                         | -0.463                          | 0.086  | 0.895                         |
| SU5        | 3.58 | 0.41 | -3.785        | 0.644  | 0.001                         | -0.417                          | -0.216 | 0.896                         |
| <b>Sat</b> |      |      |               |        |                               |                                 |        |                               |
| S1         | 3.41 | 0.52 | 0.926         | 1.408  | 0.242                         | -0.115                          | -0.088 | 0.990                         |
| S2         | 3.15 | 0.58 | 0.843         | 1.301  | 0.301                         | 0.011                           | 0.011  | 1.000                         |
| S3         | 3.37 | 0.53 | -2.013        | 2.131  | 0.014                         | -0.215                          | 0.020  | 0.977                         |
| S4         | 3.45 | 0.55 | -2.211        | 2.082  | 0.010                         | -0.296                          | 0.024  | 0.957                         |
| S5         | 3.61 | 0.54 | -0.778        | -0.235 | 0.719                         | -0.286                          | 0.001  | 0.960                         |
| S6         | 3.84 | 0.57 | -1.900        | 2.314  | 0.011                         | -0.187                          | -0.347 | 0.925                         |

ตาราง 8 (ต่อ)

| ตัวแปร     | M    | S.D. | ก่อนแปลงคะแนน |        |                                | หลังแปลงคะแนน<br>(normal cores) |        |                                |
|------------|------|------|---------------|--------|--------------------------------|---------------------------------|--------|--------------------------------|
|            |      |      | S             | K      | <i>p</i> -value<br>of $\chi^2$ | S                               | K      | <i>p</i> -value<br>of $\chi^2$ |
| <b>Com</b> |      |      |               |        |                                |                                 |        |                                |
| C1         | 3.84 | 0.49 | -1.989        | 2.188  | 0.013                          | -0.778                          | 1.032  | 0.434                          |
| C2         | 3.27 | 0.65 | 0.273         | -2.571 | 0.035                          | -0.135                          | -0.059 | 0.989                          |
| C3         | 3.58 | 0.65 | -1.196        | 1.139  | 0.256                          | -0.327                          | -0.738 | 0.722                          |
| <b>Ocb</b> |      |      |               |        |                                |                                 |        |                                |
| O1         | 3.84 | 0.32 | -0.673        | 2.438  | 0.041                          | -0.106                          | 0.200  | 0.975                          |
| O2         | 3.88 | 0.38 | 2.571         | 2.358  | 0.002                          | -0.070                          | 0.148  | 0.987                          |
| O3         | 3.78 | 0.41 | 0.178         | 0.176  | 0.969                          | -0.013                          | 0.063  | 0.998                          |
| O4         | 3.48 | 0.43 | 0.495         | 1.500  | 0.287                          | 0.040                           | 0.093  | 0.995                          |

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรสังเกตในการศึกษาจำนวน 22 ตัวแปร พบว่า มีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -4.481 ถึง 2.571 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -2.571 ถึง 2.438 โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและโด่งมาก แสดงว่าข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยเมื่อทำการทดสอบข้อมูลกับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติ พบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าการแจกแจงของข้อมูลไม่เป็นโค้งปกติในหลายตัวแปร ผู้วิจัยจึงทำการแปลงข้อมูลนำเข้าให้เป็นโค้งปกติมากขึ้น โดยใช้โปรแกรม PRELIS

ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรสังเกตหลังจากการแปลงข้อมูลแล้ว พบว่า มีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.778 ถึง 0.040 และค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.738 ถึง 1.032 โดยการแจกแจงของข้อมูลส่วนใหญ่เบ้ซ้ายและโด่งเล็กน้อย และเมื่อทำการทดสอบข้อมูลกับแบบจำลองการแจกแจงโค้งปกติ พบว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตทุกตัวมีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ

#### 1.2.2.2 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่จริง ซึ่งเป็นข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แสดงได้ดังตาราง 9

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตในแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

|     | S1     | S2     | S3     | S4     | S5     | S6     | C1     | C2     | C3     | J1     | J2     | J3     | J4     |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| S1  | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| S2  | .427** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| S3  | .454** | .495** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| S4  | .276** | .389** | .602** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
| S5  | .355** | .388** | .495** | .444** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |        |
| S6  | .369** | .274** | .504** | .308** | .504** | 1      |        |        |        |        |        |        |        |
| C1  | .363** | .337** | .431** | .407** | .404** | .469** | 1      |        |        |        |        |        |        |
| C2  | .334** | .382** | .343** | .257** | .319** | .210** | .389** | 1      |        |        |        |        |        |
| C3  | .380** | .252** | .376** | .288** | .330** | .352** | .568** | .546** | 1      |        |        |        |        |
| J1  | .473** | .336** | .451** | .340** | .326** | .299** | .446** | .357** | .386** | 1      |        |        |        |
| J2  | .356** | .386** | .552** | .431** | .370** | .266** | .439** | .343** | .393** | .698** | 1      |        |        |
| J3  | .302** | .410** | .558** | .583** | .353** | .283** | .361** | .232** | .322** | .537** | .671** | 1      |        |
| J4  | .413** | .488** | .589** | .436** | .428** | .381** | .472** | .401** | .391** | .625** | .778** | .644** | 1      |
| SU1 | .373** | .247** | .412** | .288** | .209** | .252** | .373** | .335** | .321** | .604** | .556** | .474** | .577** |
| SU2 | .335** | .289** | .429** | .358** | .298** | .401** | .460** | .312** | .356** | .569** | .468** | .491** | .516** |
| SU3 | .229** | .191** | .301** | .238** | .265** | .261** | .305** | .187** | .194** | .338** | .255** | .319** | .270** |
| SU4 | .300** | .429** | .430** | .432** | .298** | .307** | .381** | .199** | .297** | .484** | .504** | .519** | .624** |
| SU5 | .250** | .341** | .494** | .428** | .335** | .354** | .445** | .296** | .376** | .474** | .529** | .550** | .594** |
| O1  | .171** | .064   | .270** | .242** | .230** | .372** | .404** | .165** | .288** | .308** | .251** | .287** | .336** |
| O2  | .130*  | .140*  | .277** | .208** | .212** | .360** | .385** | .083   | .230** | .262** | .255** | .306** | .317** |
| O3  | .236** | .219** | .368** | .346** | .311** | .428** | .393** | .213** | .319** | .301** | .301** | .336** | .326** |
| O4  | .214** | .167** | .335** | .235** | .245** | .347** | .334** | .205** | .273** | .255** | .226** | .261** | .340** |

หมายเหตุ : \* p < .05, \*\* p < .01

ตาราง 9 (ต่อ)

|     | SU1    | SU2    | SU3    | SU4    | SU5    | O1     | O2     | O3     | O4 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| SU1 | 1      |        |        |        |        |        |        |        |    |
| SU2 | .487** | 1      |        |        |        |        |        |        |    |
| SU3 | .248** | .473** | 1      |        |        |        |        |        |    |
| SU4 | .467** | .493** | .330** | 1      |        |        |        |        |    |
| SU5 | .492** | .554** | .318** | .538** | 1      |        |        |        |    |
| O1  | .317** | .463** | .315** | .303** | .425** | 1      |        |        |    |
| O2  | .273** | .328** | .329** | .315** | .341** | .551** | 1      |        |    |
| O3  | .308** | .347** | .320** | .348** | .341** | .434** | .534** | 1      |    |
| O4  | .214** | .416** | .256** | .234** | .387** | .409** | .342** | .293** | 1  |

หมายเหตุ : \* p < .05, \*\* p < .01



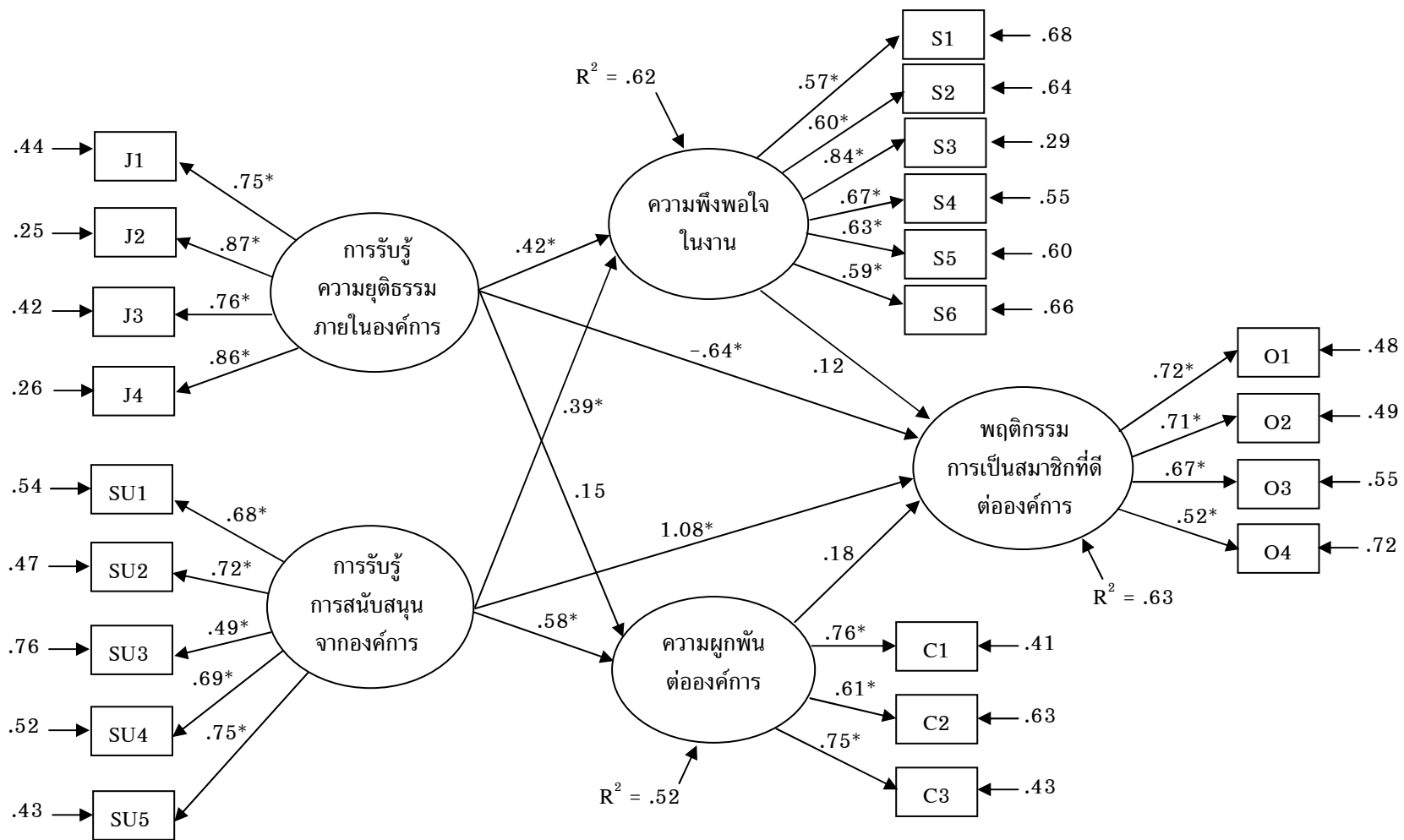
จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตซึ่งมีจำนวนตัวแปรสังเกตทั้งหมด 22 ตัวแปร ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมด 231 คู่ โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จำนวน 2 คู่ และ 227 คู่ ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.064 ถึง 0.778 ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและมีทิศทางบวก และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 2 คู่

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่อยู่ภายในกลุ่มตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันเองทางบวกในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง คืออยู่ระหว่าง 0.274 ถึง 0.602 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง คืออยู่ระหว่าง 0.389 ถึง 0.568 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง คืออยู่ระหว่าง 0.537 ถึง 0.778 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง คืออยู่ระหว่าง 0.248 ถึง 0.554 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง คืออยู่ระหว่าง 0.293 ถึง 0.551 ในขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับตัวแปรอิสระอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง คืออยู่ระหว่าง 0.064 ถึง 0.463

2. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามสมมติฐานการวิจัย

### 2.1 ผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนและหลังการปรับแบบจำลอง เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยผลการวิเคราะห์แบบจำลองตามสมมติฐานสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบ 5



หมายเหตุ : \* $p < .05$ ,  $\chi^2 = 585.54$ ,  $df = 200$ ,  $p\text{-value} = .00$ ,  $RMSEA = .08$

ภาพประกอบ 5 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามสมมุติฐานการวิจัย (คะแนนมาตรฐาน)

จากภาพประกอบ 5 ผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืนซึ่งประกอบด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ของแบบจำลองตามสมมุติฐาน มีค่าเท่ากับ 585.54 ( $df = 200$ ) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นั่นคือ ค่า  $p$ -value ของสถิติไค-สแควร์ควรจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงจะแสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่เนื่องจากค่าสถิติไค-สแควร์เป็นดัชนีที่มีความแปรผันไปตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ยิ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างยิ่งใหญ่ ค่าสถิติไค-สแควร์จะมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงควรพิจารณาอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระ ( $\chi^2/df$ ) ร่วมด้วย ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า อัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระ มีค่าเท่ากับ 2.928 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ 3 ซึ่งหากค่าที่ได้น้อยกว่า 3 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับที่ดี แต่หากค่าที่ได้น้อยกว่า 5 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับพอใช้ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาดัชนีวัดความกลมกลืนอื่น ๆ ร่วมด้วย พบว่า ดัชนีบางดัชนียังไม่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ โดยดัชนีในกลุ่มดัชนีความกลมกลืนสัมบูรณ์ คือ ดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรต่ำกว่า 0.90 ดัชนี RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.080 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรสูงกว่า 0.10 และดัชนี SRMR มีค่าเท่ากับ 0.064 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรสูงกว่า 0.10 ส่วนดัชนีในกลุ่มดัชนีกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ คือ ดัชนี CFI และดัชนี NFI มีค่าเท่ากับ 0.98 และ 0.96 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรต่ำกว่า 0.90

กล่าวโดยสรุปเมื่อประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากการพิจารณาดัชนีหลายกลุ่มประกอบกัน พบว่า แบบจำลองตามสมมุติฐานยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากดัชนี GFI ยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ ยังมีค่าน้อยกว่า 0.90 ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องปรับแบบจำลองให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้น

### 3. ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หลังปรับแบบจำลอง

#### 3.1 ผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพบว่า แบบจำลองยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงต้องมีการปรับแบบจำลองเพื่อให้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่แสดงออกถึงความกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแบบจำลองตามวิธีการ ดังนี้

3.1.1 ปรับแบบจำลองด้วยวิธี Lagrange Multiplier (LM) เป็นการเพิ่มการประมาณค่าพารามิเตอร์บางตัว แล้วดูผลว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนเพิ่มขึ้นหรือไม่ ซึ่งค่าพารามิเตอร์ที่จะประมาณค่าจะพิจารณาค่าเสนอแนะจากโปรแกรมหรือดัชนีปรับแบบจำลอง (Modification Indices) โดยเลือกประมาณค่าเพิ่มจากค่าพารามิเตอร์ที่สามารถลดค่าไค-สแควร์ได้สูง ทั้งนี้การเพิ่มการประมาณค่าพารามิเตอร์จะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีและความเป็นไปได้ในการอธิบายผลการศึกษากจากการปรับแบบจำลองด้วย ซึ่งพารามิเตอร์ที่ผู้วิจัยเลือกเพิ่มการประมาณค่า มีดังนี้

3.1.1.1 เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสังเกตบางตัว

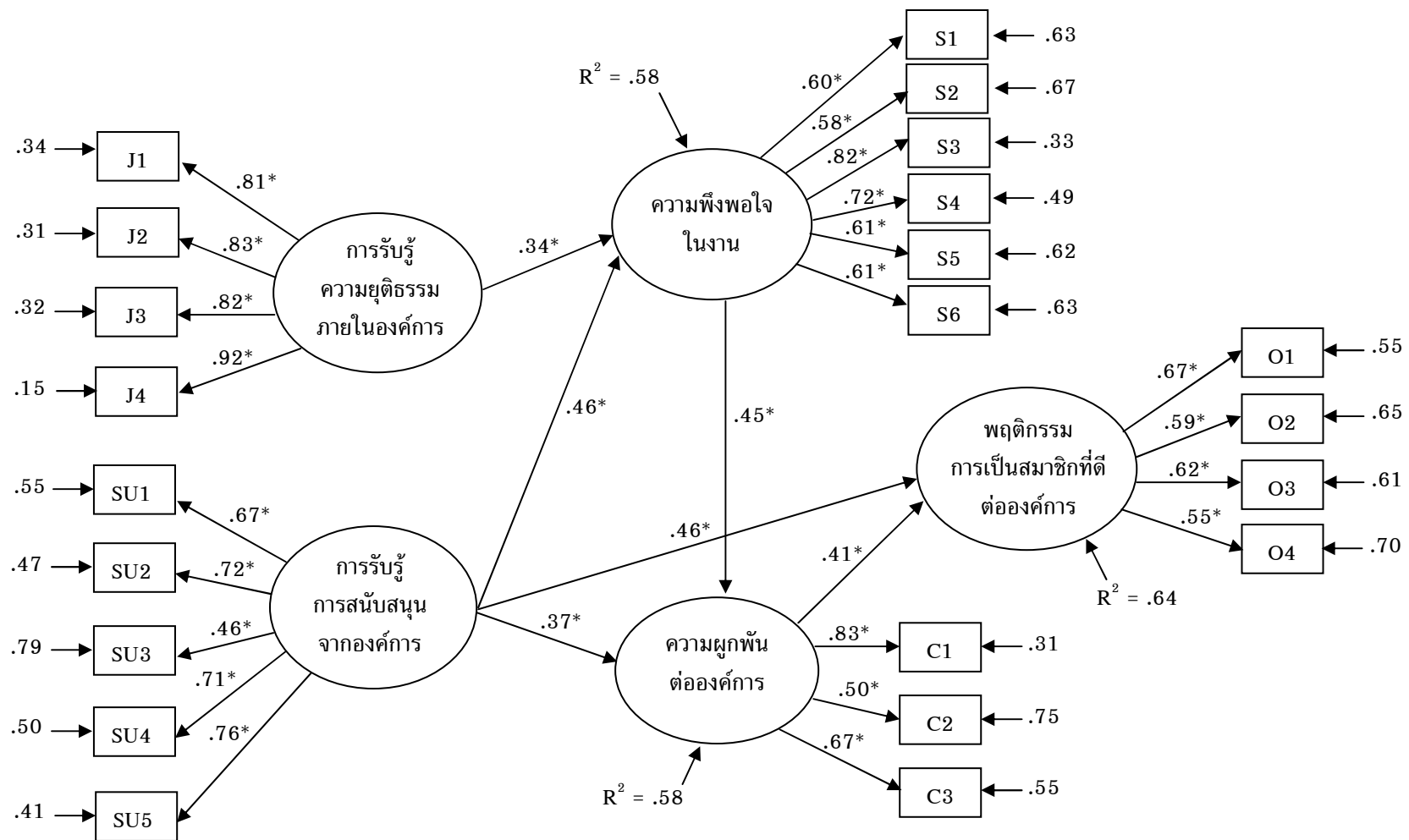
3.1.1.2 เพิ่มเส้นอิทธิพลจากตัวแปรความพึงพอใจในงานไปยังตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของบารอน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1990 : 174-175) ที่กล่าวว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากหลายตัวแปร หนึ่งในนั้นคือความพึงพอใจในหัวหน้างาน ความพึงพอใจในคามยุติธรรมของงาน ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในตัวแปรความพึงพอใจในงานที่ครอบคลุมถึงความพึงพอใจภายในลักษณะงานและความพึงพอใจภายนอกงาน ซึ่งส่วนนี้มีอิทธิพลต่อการเกิดความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษานของลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968 : 45-64, อ้างถึงใน สญาญู ธีระวิชิตระกุล, 2549 : 35) ที่ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าการบรรยากาศขององค์กรเอื้อต่อการทำงานหรือไม่ ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายอย่าง เช่นเดียวกับการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานที่จะเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานของงาน การรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขา ก่อให้เกิดความพอใจในงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

3.1.2 ปรับแบบจำลองด้วยวิธี Wald Test เป็นการเลือกค่าพารามิเตอร์ที่สมควรตัดออกจากแบบจำลอง ซึ่งการตัดพารามิเตอร์ใด ๆ ที่มีหลักฐานตามทฤษฎีอยู่จะต้องพิจารณาความเป็นไปได้ในการตัดว่าไม่กระทบต่อความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาด้วย โดยพารามิเตอร์ที่ผู้วิจัยตัดออกจากแบบจำลอง มีดังนี้

3.1.2.1 ตัดเส้นอิทธิพลที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ 1) เส้นอิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรไปยังตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และ 2) เส้นอิทธิพลจากตัวแปรความพึงพอใจในงานไปยังตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3.1.2.2 ตัดเส้นอิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรไปยังตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเป็นลบ เนื่องจากในการปรับแบบจำลองนั้น จะต้องพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีประกอบด้วย ซึ่งจาก

การศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร พบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน และการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Egan, 1993 : 178) โดยงานที่เท่าเทียมกัน (Job Equity) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน (System Equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self Equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กล่าวคือถ้าพนักงานรับรู้ผลตอบแทนที่องค์กรให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กร รวมทั้งการประเมินค่าภายในตนเอง จะเป็นผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Scholl, Cooper and McKenna, 1987 : 113-124) นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับตัวแปรสังเกตของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในข้างต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับตัวแปรสังเกตของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.226 ถึง 0.340 ดังนั้นผลการประมาณค่าพารามิเตอร์จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรไปยังตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเป็นลบจึงไม่เป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในข้างต้น อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอีกด้วย ดังนั้นในการปรับแบบจำลองผู้วิจัยจึงตัดเส้นอิทธิพลจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรไปยังตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกจากแบบจำลอง เพื่อให้แบบจำลองมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีมากที่สุด



หมายเหตุ : \* $p < .05$ ,  $\chi^2 = 389.29$ ,  $df = 189$ ,  $p\text{-value} = .00$ ,  $RMSEA = .059$

ภาพประกอบ 6 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หลังปรับแบบจำลอง (คะแนนมาตรฐาน)

จากภาพประกอบ 6 ผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองหลังปรับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ดัชนีวัดความกลมกลืนซึ่งประกอบด้วยค่าสถิติไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 389.29 ( $df = 189$ ) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับองศาอิสระมีค่าเท่ากับ 2.060 แสดงถึงแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี ส่วนดัชนีในกลุ่มดัชนีความกลมกลืนสัมบูรณ์ คือ ดัชนี GFI มีค่าเท่ากับ 0.90 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรต่ำกว่า 0.90 ดัชนี RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.059 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรสูงกว่า 0.10 และดัชนี SRMR มีค่าเท่ากับ 0.052 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรสูงกว่า 0.10 ส่วนดัชนีในกลุ่มดัชนีกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ คือ ดัชนี CFI และดัชนี NFI มีค่าเท่ากับ 0.98 และ 0.96 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดว่าไม่ควรต่ำกว่า 0.90

กล่าวโดยสรุป ดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองหลังปรับกับข้อมูลเชิงประจักษ์เกือบทุกดัชนีอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ยกเว้นค่าสถิติไค-สแควร์ที่ยังมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งดัชนีนี้ขึ้นอยู่กับขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวในข้างต้น ดังนั้นโดยภาพรวมแล้วแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ที่ผ่านการปรับแบบจำลองแล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งดัชนีวัดความกลมกลืนต่างๆของแบบจำลองตามสมมุติฐานและแบบจำลองหลังปรับ แสดงได้ดังตาราง 10

ตาราง 10 ดัชนีวัดความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานและแบบจำลองหลังปรับกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม

| ดัชนี       | เกณฑ์ |       | แบบจำลองตามสมมุติฐาน |              | แบบจำลองหลังปรับ |              |
|-------------|-------|-------|----------------------|--------------|------------------|--------------|
|             | ดี    | พอใช้ | ค่าสถิติ             | ผลการพิจารณา | ค่าสถิติ         | ผลการพิจารณา |
| $\chi^2$    | >0.05 | -     | 0.00                 | ไม่ผ่าน      | 0.00             | ไม่ผ่าน      |
| $\chi^2/df$ | <3    | <5    | 2.93                 | ผ่าน (ดี)    | 2.06             | ผ่าน (ดี)    |
| GFI         | >0.95 | >0.90 | 0.85                 | ไม่ผ่าน      | 0.90             | ผ่าน (พอใช้) |
| RMSEA       | <0.06 | <0.10 | 0.08                 | ผ่าน (พอใช้) | 0.06             | ผ่าน (ดี)    |
| SRMR        | <0.08 | <0.10 | 0.06                 | ผ่าน (ดี)    | 0.05             | ผ่าน (ดี)    |
| CFI         | >0.95 | >0.90 | 0.96                 | ผ่าน (ดี)    | 0.98             | ผ่าน (ดี)    |
| NFI         | >0.95 | >0.90 | 0.94                 | ผ่าน (พอใช้) | 0.96             | ผ่าน (ดี)    |

### 3.2 ผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ในแบบจำลอง

ภายหลังจากที่แบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว ผู้วิจัยจึงทำการประมาณค่าพารามิเตอร์เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าอิทธิพลทางตรง ค่าอิทธิพลทางอ้อม และค่าอิทธิพลรวมจากตัวแปรเชิงสาเหตุต่อตัวแปรผลของแบบจำลองปัจจัย

ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา รายละเอียดแสดงได้ดังตาราง 11

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (คะแนนมาตรฐาน)

| ตัวแปรเชิงสาเหตุ                 | ตัวแปรผล                            |      |      |                  |     |      |                     |      |      |
|----------------------------------|-------------------------------------|------|------|------------------|-----|------|---------------------|------|------|
|                                  | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร |      |      | ความพึงพอใจในงาน |     |      | ความผูกพันต่อองค์กร |      |      |
|                                  | DE                                  | IE   | TE   | DE               | IE  | TE   | DE                  | IE   | TE   |
| ความพึงพอใจในงาน                 | -                                   | .18* | .18* | -                | -   | -    | .45*                | -    | .45* |
| ความผูกพันต่อองค์กร              | .41*                                | -    | .41* | -                | -   | -    | -                   | -    | -    |
| การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร | -                                   | .06* | .06* | .34*             | -   | .34* | -                   | .15* | .15* |
| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร    | .46*                                | .23* | .69* | .46*             | -   | .46* | .37*                | .20* | .57* |
| R <sup>2</sup>                   |                                     | .64  |      |                  | .58 |      |                     | .58  |      |

หมายเหตุ : \*  $p < .05$

จากตาราง 11 พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทุกตัวแปรล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามลำดับของค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวม ได้แก่ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งอิทธิพลรวมสูงสุดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.69 รองลงมาคือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร ส่งอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.41 ตัวแปรความพึงพอใจในงาน ส่งอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.18 และตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ส่งอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรน้อยที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมเท่ากับ 0.06 และเมื่อพิจารณาถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย



1. ตัวแปรความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.45) และมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.18) หมายความว่ายิ่งพนักงานส่วนตำบลรู้สึกพึงพอใจในผลตอบแทนและสวัสดิการที่องค์การมอบให้ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.60) รู้สึกว่าสถานที่ทำงาน ยานพาหนะ อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และอื่น ๆ ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานมีเพียงพอ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.58) รู้สึกว่างานที่ตนทำมีความมั่นคง มีหลักประกันว่าการทำงานจะได้รับความคุ้มครองป้องกันมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกออกโดยปราศจากความผิด และป้องกันมิให้ถูกทำร้ายจากการปฏิบัติหน้าที่ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.82) รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาเอาใจใส่ให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ให้กำลังใจ ยอมรับนับถือ และให้ความยุติธรรมแก่พนักงานส่วนตำบล (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.72) รู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานที่ทำงานร่วมกันมีการเห็นอกเห็นใจกัน ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือกันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว และยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.61) และรู้สึกว่างานที่ตนทำได้รับการยอมรับจากสังคมว่าเป็นงานที่มีเกียรติและรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนทำ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.61) มากเท่าไร ก็จะทำให้พนักงานส่วนตำบลรู้สึกผูกพันกับองค์การของตนมากขึ้น และความผูกพันต่อองค์การนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานส่วนตำบลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้นนั่นเอง

2. ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.41) หมายความว่ายิ่งพนักงานส่วนตำบลรู้สึกผูกพันในทางจิตใจต่อองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เอาใจใส่เรื่องราวต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์การ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.83) มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปและไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากองค์การ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.50) และรู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การแล้วมีความผูกพันต่อองค์การเพราะเชื่อว่าสิ่งนี้คือความถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.67) มากเท่าไร ก็จะทำให้พนักงานส่วนตำบลมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น

3. ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.34) และมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การผ่านความพึงพอใจในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.15) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.06) หมายความว่ายิ่งพนักงานส่วนตำบลรับรู้ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์การว่ามีความสมมูลและเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่ตนเองลงทุนเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์การ (น้ำหนัก

ความสำคัญเท่ากับ 0.81) รับรู้ถึงวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน ในองค์การว่ามีความยุติธรรม (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.83) ระบุว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลการตัดสินใจ ในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.82) และรู้ว่าระบบการบริหารงาน ต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานส่วนต่าบลทุกคนในองค์การจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนด (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.92) มากเท่าไร ก็จะยิ่งทำให้พนักงานส่วนต่าบลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ นำไปสู่การเกิด ความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานส่วนต่าบล แสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้น

4. ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อ ความพึงพอใจในงาน (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.46) ความผูกพันต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพลเท่ากับ 0.37) และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.46) และมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การผ่านความพึงพอใจในงาน (ค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.20) และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความพึงพอใจ ในงานและความผูกพันต่อองค์การ (ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.23) หมายความว่ายิ่งพนักงาน ส่วนต่าบลรับรู้ว่าคุณได้รับการสนับสนุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการที่เพียงพอจากองค์การ (น้ำหนัก ความสำคัญเท่ากับ 0.67) ระบุว่าองค์การให้โอกาสแก่ตนในการเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาอบรม เพิ่มเติม ตลอดจนการได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.72) ระบุว่าองค์การ จะยังคงจ้างตนให้ทำงานต่อไป ไม่ปลดออกหรือไล่ออก (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.46) ระบุว่า องค์การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อันได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ต่างๆ และสถานที่ทำงานแก่ตนอย่างเหมาะสมและเพียงพอ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.71) และระบุว่าองค์การให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ตลอดจนยกย่องหรือให้เกียรติตน ในการมีส่วนร่วมทำงานในองค์การ (น้ำหนักความสำคัญเท่ากับ 0.76) มากเท่าไร ก็จะยิ่งทำให้ พนักงานส่วนต่าบลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความผูกพันต่อองค์การ และแสดง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ความรู้สึกพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนต่าบลซึ่งเกิดจาก การรับรู้ว่าคุณการได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงานของตน และ ให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์การ เพื่อให้พนักงาน ส่วนต่าบลมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีมากขึ้น ยังนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ส่วนต่าบล และความผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้พนักงานส่วนต่าบลแสดงพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้นด้วย

กล่าวโดยสรุป ผลการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การ เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลสูงสุดและเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 58 ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่ส่งอิทธิพลสูงสุดและเป็นอิทธิพลทางตรงทั้งหมด ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ น้อยที่สุดและเป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน ซึ่งตัวแปรเชิงสาเหตุจากการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความพึงพอใจในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 58 ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากความพึงพอใจในงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ยังได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลสูงสุดมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การน้อยที่สุดและเป็นอิทธิพลทางอ้อมทั้งหมด โดยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ทั้งนี้ตัวแปรเชิงสาเหตุที่มาจากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 64

## บทที่ 4

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา โดยมีสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
2. ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
3. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา จำนวน 103 แห่ง มีจำนวนพนักงานส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 1,283 คน ผู้วิจัยประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานส่วนตำบล จำนวน 305 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับฉลากแบบไม่ใส่กลับ (Sampling without Replacement) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 6 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และ PRELIS ในการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน โดยการ 1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และ 2) วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งจะประกอบด้วยวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสำหรับตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของข้อมูลและการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต เพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของตัวแปรและลักษณะความสัมพันธ์เบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL 8.53 ในการวิเคราะห์แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ผลการศึกษาระดับของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา พบว่า

1.1 พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

1.2 พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

1.3 พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในด้านพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

1.4 พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในด้านพฤติกรรม การอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1.5 พนักงานส่วนตำบลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในด้านพฤติกรรม การทำความดีให้กับสังคมภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

### 2. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ผลการศึกษาแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ที่ผู้วิจัยปรับโดยพิจารณาและให้ความสำคัญกับความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและค่าดัชนีความกลมกลืนต่างๆ โดยแบบจำลองหลังปรับประกอบด้วยตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งผลการเปรียบเทียบแบบจำลองตามสมมุติฐานกับแบบจำลองหลังปรับ เพื่อยืนยันว่าแบบจำลองหลังปรับมีความเหมาะสม และสามารถใช้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ได้ดีกว่าแบบจำลองตามสมมุติฐาน เนื่องจากมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่าแบบจำลองตามสมมุติฐาน โดยผลการศึกษา พบว่า

2.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2.2 ตัวแปรความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.18

2.3 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.41

2.4 ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.06

2.5 ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.46 และ 0.23 ตามลำดับ

2.6 ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 58

2.7 ตัวแปรความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 58

2.8 ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลอง คือ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 64

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยในข้างต้น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลจากข้อค้นพบของการศึกษาตามสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ว่าความพึงพอใจในงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าแม้พนักงานส่วนตำบลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ ก็ไม่ได้ส่งผลโดยตรงให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ความรู้สึกพึงพอใจในงานนั้นจะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความผูกพันต่อองค์การก่อน จากนั้นความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเร็วกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยออร์แกน (Organ, 1987 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การคือพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ จึงเป็นพฤติกรรมที่จะต้องใช้เวลาในการสร้างให้เกิดขึ้นนานกว่าความผูกพันต่อองค์การ ดังนั้นเมื่อพนักงานส่วนตำบลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานของตน แสดงว่าความรู้สึกโดยรวมของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปในทางบวก เป็นความสุขที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือความพึงพอใจ ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นจะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2532 : 126) และเป็นผู้ที่มีความรู้สึกทางบวกต่องานและต่อองค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไปเพราะว่าจะได้ทำงานที่ตนเองชอบและได้อยู่ในองค์การที่พอใจ ความมุ่งมั่นปรารถนาที่ต้องการจะทำงานอยู่ในองค์การนี้จึงส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น เกิดความต้องการที่จะตอบแทนองค์การ แต่ด้วยเงื่อนไขที่เข้มงวดเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่ต้องมีมาตรฐานกำกับ ดังนั้นบุคคลจึงหันมาแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพราะเป็นพฤติกรรมที่มีความยืดหยุ่นมากกว่าและสามารถแสดงออกได้ตามความต้องการและศักยภาพที่ตนมี (วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 203-204)

2. ความผูกพันต่อองค์การ ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานส่วนตำบลมีความผูกพันต่อองค์การสูง จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานส่วนตำบลมีความผูกพันต่อองค์การน้อยก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การน้อยลงด้วย เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบลเป็นความรู้สึกที่พนักงานส่วนตำบลแสดงออกซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีความเชื่อและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Steers and Porter, 1983 : 442) โดยความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อลักษณะของพฤติกรรมการทำงานอย่างมาก ผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงจะแสดงออกต่อองค์การในเชิงบวก มีความพยายามมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เต็มใจทำงานเพื่อองค์การอย่างแท้จริง (Baron and Greenberg, 1990 : 362) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพนักงานส่วนตำบลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้และตั้งใจที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตอบแทนองค์การที่ตนผูกพัน

ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของฮันนัม (Hannam, 2004 : Online, อ้างถึงใน สฎายุ อีระวิชิตตระกูล, 2549 : 35) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจาซอฟกี (Jasovsky, 2001 : 157-162) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเชฟเพ (Schappe, 1998 : 277-290)

ซึ่งพบว่า เมื่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานได้ถูกศึกษาพร้อมกัน มีเพียงความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของสฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2549 : 158-178) และวิริณั ธรรมนารถสกุล (2544 : 56-70) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของปีทมวรรณ ชูสาย (2547 : 81-82) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

3. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยบางส่วน โดยจากสมมุติฐานที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานส่วนตำบลรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม (Organ, 1990 : 43-72) จะทำให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ จนนำไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในที่สุด เนื่องจากปริมาณงานที่เท่าเทียมกัน ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน จะทำให้พนักงานส่วนตำบลรับรู้ว่าผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรและเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรและการประเมินค่าภายในตนเอง สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความพอใจในงานที่ทำ ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในที่สุด (Scholl, Cooper and McKenna, 1987 : 113-124)

ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการศึกษาของฟาร์ โปตซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990 : 705-721) ที่พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของมัวร์แมน (Mooman, 1991 : 845-855) ที่พบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของแจ็กควิลิน และคณะ (Jacqueline et al., 2004 : 85-106,



อ้างอิงใน ปีทฆวรรณ ชุสย, 2547 : 43) ซึ่งพบว่า มีปัจจัยทางด้านแรงจูงใจสองตัวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเนื่องจากมองว่าพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นส่วนหนึ่งของงาน นอกจากแรงจูงใจที่ว่า “มันเป็นงานของฉัน” แล้วก็ยังมีแรงจูงใจในด้านความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเกิดจากการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และพบว่าผลกระทบของมุมมองต่องาน (Job Definition) และความผูกพันต่อองค์การจะแสดงออกมาในสิ่งที่ต่างกันบนพื้นฐานของแรงจูงใจอย่างเดียวกัน นั่นคือการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของภัทรณ พันธ์ฐีดา (2543 : 101-113) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของสรัญญา จันทรรวงทอง (2546 : 60-69) ซึ่งพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์แบบจำลองหลังปรับ พบว่า ผู้วิจัยได้ตัดเส้นอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไปยังพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออก ทั้ง ๆ ที่ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งอิทธิพลทางตรงทางลบต่อพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการประเมินความกลมกลืนของแบบจำลองตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงต้องมีการปรับแบบจำลองเพื่อให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยในกระบวนการของการปรับแบบจำลองนั้น ผู้วิจัยจะต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎีและความเป็นไปได้ในการอธิบายผลการศึกษาจากการปรับแบบจำลองด้วย ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ พบว่า การรับรู้ว่าได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน และการรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Egan, 1993 : 178) โดยงานที่เท่าเทียมกัน (Job Equity) ระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน (System Equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self Equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กล่าวคือถ้าพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่องค์การให้กับพนักงานมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์การเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์การ รวมทั้งการประเมินค่าภายในตนเอง จะเป็นผลให้พนักงานมีพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Scholl, Cooper and McKenna, 1987 : 113-124) นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปร

การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การกับตัวแปรสังเกตของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในข้างต้น พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การกับตัวแปรสังเกตของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.226 ถึง 0.340 ดังนั้นผลการประมาณค่าพารามิเตอร์จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในแบบจำลองตามสมมุติฐาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเป็นลบจึงไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในข้างต้น อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การกับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอีกด้วย นอกจากนี้หากยังคงเส้นอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้ในแบบจำลองหลังปรับ จะทำให้เส้นอิทธิพลอื่น ๆ ที่เหลือในแบบจำลองไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและสัมประสิทธิ์ในการทำนายจะลดลงอีกด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำเป็นต้องตัดเส้นอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกจากแบบจำลองหลังปรับ เพื่อให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีมากที่สุด และช่วยรักษาตัวแปรที่เหลือในแบบจำลองให้คงจำนวนตัวแปรให้ใกล้เคียงกับแบบจำลองตามสมมุติฐานการวิจัยมากที่สุด

ดังนั้นจากกระบวนการในการปรับแบบจำลองดังกล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้ผลการศึกษาบางส่วนไม่เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไม่ส่งผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ส่งผลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การผ่านความพึงพอใจในงาน แสดงให้เห็นว่าแม้พนักงานส่วนตำบลจะรับรู้ว่าคุณภาพงานได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม ก็ไม่ได้ส่งผลโดยตรงให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความผูกพันต่อองค์การหรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในทันที แต่การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การจะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลรู้สึกพึงพอใจงานที่ทำ และความรู้สึกพึงพอใจในงานก็จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความผูกพันต่อองค์การ จากนั้นความผูกพันต่อองค์การจะกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งจะเป็ผลลัพท์ที่เกิดขึ้นเร็วกว่าความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพราะการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมานั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ส่งผลต่อความเชื่อและความรู้สึกทางอารมณ์ของผู้คนก่อน แล้วจึงเกิดเป็นทัศนคติอยากแสดงพฤติกรรมนั้นออกมา (McShane and Von Glinow, 2000 : 202,

อ้างถึงใน สฎายุ อีระวิชิตระกุล, 2549 : 177) ดังนั้น หากพนักงานส่วนตำบลรับรู้ว่าคุณเองได้รับการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม จะทำให้พนักงานส่วนตำบลเกิดการรับรู้และพึงพอใจกับสิ่งเหล่านี้ สะท้อนออกมาในรูปของความพึงพอใจในงาน และหากเกิดในระยะเวลาที่มากพอในระดับหนึ่งก็อาจพัฒนาไปสู่การเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานส่วนตำบลเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรอย่างเต็มที่ (ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, 2537 : 150) จนนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัยที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานส่วนตำบลพิจารณานโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อตนเอง การรับรู้จะทำให้พนักงานส่วนตำบลรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรเป็นที่พึงได้และพร้อมเสมอที่จะดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ (Eisenberger et al., 2001 : 42) ก็จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานส่วนตำบลกับองค์กร หากพนักงานส่วนตำบลรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะประเมินองค์กรในทางบวก ทำให้พนักงานส่วนตำบลเกิดความรู้สึกพอใจ เกิดความผูกพันทางใจ และต้องการตอบแทนองค์กรโดยแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสนับสนุนจากองค์กรของกูดเนอร์ (Gouldner, 1960 : 161-178) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม คือ เมื่อฝ่ายหนึ่งให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ให้นั้นกระทำด้วยความเชื่อใจว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนไว้เฉพาะเจาะจงแต่ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน หรือมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม คือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดจากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคลนั้นตามความเหมาะสม เช่นเดียวกับพนักงานส่วนตำบลเมื่อได้รับสิ่งแลกเปลี่ยนจากองค์กรก็จะเกิดการรับรู้โดยรวมถึงการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความผูกพันต่อองค์กรและแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ ความรู้สึกพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนตำบลซึ่งเกิดจากการรับรู้ว่าคุณค่าได้ให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานส่วนตำบลมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีมากขึ้น ยังนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล และความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลให้พนักงานส่วนตำบลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากขึ้นด้วย

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001 : 42-51) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระติดพันในความเอาใจใส่เกี่ยวกับการที่องค์การให้สวัสดิการ และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์การยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาศมิธ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ and Near, 1983 : 653-663) ที่พบว่า การสนับสนุนที่มาจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากการสนับสนุนที่มาจากผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นลักษณะหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีพฤติกรรมเช่นเดียวกันเป็นการตอบแทน เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของลินช์ ไอเซนเบอร์เกอร์ และอาร์มีลี (Lynch, Eisenberger and Armeli, 1999 : 467-483) ที่พบว่า เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับสูง พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมบทบาทพิเศษ และเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีระดับต่ำ พนักงานที่คอยสังเกตจะมีระดับการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมบทบาทพิเศษด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของมาจอร์รี่ และคณะ (Marjorie et al., 1999 : 159-174) และจอห์น (John, 1996 : 275-286) ซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจันท์พา ทัดภูธร (2543 : 98) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกมัดตนเองกับองค์การ และการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา พบว่า ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลควรดำเนินการในด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมภายในองค์การและรับรู้ถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานส่วนตำบลรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ นำไปสู่ความผูกพัน

ต่อองค์กร และแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในที่สุด จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1.1 รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับบัญชีอัตราเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงานส่วนท้องถิ่นให้มีความสอดคล้องกับสถานะค่าครองชีพที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

1.1.2 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาเทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสาร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อใช้งานอุปกรณ์และเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

1.1.3 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล ควรมีการแบ่งงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานส่วนตำบลแต่ละตำแหน่งให้มีความชัดเจน เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเนื่องจากการเพิ่มจำนวนของพนักงานส่วนตำบลในอนาคต

1.1.4 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล ควรสนับสนุนให้พนักงานส่วนตำบลในสังกัดได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในอาชีพ เช่น การฝึกอบรม ประชุมวิชาการ การศึกษาดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น เพื่อเป็นช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพแก่พนักงานส่วนตำบล

1.1.5 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล ควรเอาใจใส่และให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีการติดตามงานที่มอบหมายอย่างใกล้ชิด รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชา

1.1.6 ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบล จะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน การประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบจะต้องมีความเที่ยงธรรม ยึดความถูกต้อง มีเหตุผลที่ชัดเจน และเพียงพอที่จะอธิบายการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้

1.1.7 ระบบต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนดขึ้นจะต้องมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ โดยพนักงานทุกคนในองค์การควรได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดขึ้น

1.2 จากผลการศึกษาในระดับของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมและในรายด้านส่วนใหญ่แล้วอยู่ในระดับสูง ยกเว้นในด้านพฤติกรรมทำความดีให้กับสังคมภายในองค์การซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้บังคับบัญชาของพนักงานส่วนตำบลจึงควรเอาใจใส่และมีการติดตามงานที่มอบหมายอย่างใกล้ชิด รวมทั้งรับฟัง

ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆจากผู้ไต่บั้ระดับบัญชา เพื่อส่งเสริมให้พนักงานส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินพฤติกรรมของพนักงานส่วนตำบลเอง ซึ่งอาจทำให้ผลการประเมินเกิดความโน้มเอียงเข้าข้างตนเองได้ ในการศึกษาค้างต่อไปควรมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยการศึกษาจากการประเมินทั้ง 2 ฝ่าย คือ พนักงานส่วนตำบลประเมินตนเองและผู้บั้ระดับบัญชาประเมินพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากขึ้น

2.2 การศึกษาค้างนี้เป็นการศึกษาพนักงานส่วนท้องถิ่นในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพียงอย่างเดียว ดังนั้นการศึกษาค้างต่อไปจึงควรมีการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับพนักงานส่วนท้องถิ่นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบและยืนยันกับข้อค้นพบเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนตำบล หรืออาจทำการศึกษาโดยวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มไปพร้อม ๆ กัน เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานส่วนท้องถิ่นค้างต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการตรวจสอบยืนยันถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างชัดเจน

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรรณิกา ปาป้อง. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. (สำเนา)
- การปกครอง, กรม. 2538. คู่มือปฏิบัติงานสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. 2539. คู่มือพนักงานส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2543. การปกครองท้องถิ่นไทย “หลักการและมติใหม่ในอนาคต”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. 2544. อบต.ในกระบวนทัศน์ใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- โกวิทย์ พวงงาม และอลงกรณ์ อรรถแสง. 2547. คู่มือมติใหม่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมอธรรม.
- จันทร์พา ทัดภูธร. 2543. “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- ชูชัย ศุภวงศ์. 2542. อบต.กับการจัดการปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไซเบอร์ เพรส.

จิตา ตาปนานนท์. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา”, วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (สำเนา)

ณัฐยา ไพโรสงบ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

ตุลยา เจริญทอง. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)

ธีระศักดิ์ กำบรรณรักษ์. 2529. รายงานการวิจัยเรื่องความพอใจในการทำงานและปัญหาการวัดความพอใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542. โมเดลลิสม์ : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นฤเบศร์ สายพรหม. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. คู่มือการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Dos & Windows. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ประคอง กรรณสูตร. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. 2537. “การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด”, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)
- ประไพพร สิงหเดช. 2539. “การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- \_\_\_\_\_. 2542. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัทมวรรณ ชูสาย. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. 2548. “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจลาออก”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- พนิดา ทองเงา. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

- พัชรวรรณ วงษ์ไทย. 2549. “การศึกษาวิจัยเรื่องคู่มือพฤติกรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐ”, วารสารข้าราชการ. 51 (มีนาคม-เมษายน), 7-13.
- พัฒนพงศ์ หนูพันธ์. 2537. “รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขานาการพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล สาขาวิชาสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- ภรณ์ (กীরติบุตร) มหานนท์. 2529. การประเมินผลประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (สำเนา)
- ละคร มะลีแก้ว. 2550. “ปัญหาการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลตามทัศนะของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดเลย”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. (สำเนา)
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

วรมน เดชาเมธาวิพงศ์. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (สำเนา)

วัชรีย์ อยู่เจริญ. 2546. “การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (สำเนา)

วิญญู ลิทธิเชนทร์. 2552. แบบสำรวจข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสงขลา. สงขลา : สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสงขลา.

วิรินทร์ ธรรมนารถสกุล. 2544. “อิทธิพลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก”, วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. (สำเนา)

\_\_\_\_\_. 2547. “ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (สำเนา)

ส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, กรม. 2547. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล. 2549. “แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ”, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. (สำเนา)

สถาบันดำรงราชานุภาพ. 2539. รายงานผลการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ : สถาบันดำรงราชานุภาพ.

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2547. รายงานผลการประเมินความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจ และการกำกับดูแลตรวจสอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สร้อยตระกูล ดิทยานนท์. 2541. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยญา จันทรวงทอง. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (สำเนา)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2547. รายงานการวิจัยเรื่องกรณีศึกษาบุคคลตัวอย่างและเครื่องชี้วัดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมข้าราชการยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2551. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2545. รายงานวิจัยเรื่องบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อการสร้างชุมชนเข้มแข็ง. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุพรรณนา ประทุมวัน. 2544. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

เสรี ชัดเข้ม และสุชาดา กรเพชรปาณี. 2546. “โมเดลสมการโครงสร้าง”, วารสารวิจัยและวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา. 1 (มีนาคม), 1-24.

อรรอรุณ ละมูลจิตต์. 2546. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี”, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏนครปฐม. (สำเนา)

อัคริยา ร่วมวงศ์. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัทบางจากกรีนเนท จำกัด”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (สำเนา)

### ภาษาอังกฤษ

Allen, N. J. And Meyer, J. P. 1990. “Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization : An Examination of Construct Validity”, **Psychological Bulletin**. 108 (1990), 171-194.

Baron, R. A. and Greenberg, J. 1990. **Behavior in Organizations**. 3rd ed. Massachusetts : Allyn & Bacon Inc.

\_\_\_\_\_. 1995. **Behavior in Organization : Understanding and Managing the Human Side of Work**. 5th ed. Boston : Allyn & Bacon Inc.

Bateman, T. S. and Organ, D. W. 1983. “Job Satisfaction and the Good Soldier : The Relationship between Affect and Employee Citizenship”, **Academy of Management Journal**. 26 (1983), 587-595.

Becker, Howard H. 1960. “Note on the Concept of Commitment”, **American Journal Sociology**. 66 (1960), 35.

Beugre, Constant D. 1996. “Analyzing the Effects of Perceived Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression”, Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute.

Buchanan, B. II. 1974. “Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organizations”, **Administrative Science Quarterly**. 19 (1974), 533-545.

- Duchduen Bhanthumnavin. 2001. "Supervisory Social Support and the Multilevel Performance in Thai Health Centers", M.A. Thesis, University of Minnesota.
- Egan, Terri D. 1993. "Multiple Dimensions of Organizational Justice Perceptions and Individual Level Performance", Dissertation, California University.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. And Rhoades, L. 2001. "Reciprocation of Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**. 86 (2001), 42-51.
- Eisenberger, R., Robin, Huntington, Steven, Hutchison and Debora, Sowa. 1986. "Perceived Organizational Support", **Journal of Applied Psychology**. 71 (1986), 500-507.
- Farh, J., Podsakoff, P. M. and Ogan, D. W. 1990. "Accounting for Organizational Citizenship Behavior : Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction", **Journal of Management**. 16 (1990), 705-721.
- Feldman, Daniel C. and Arnold, Hugh J. 1985. **Managing Individual and Group Behavior in Organization**. Singapore : McGraw-Hill.
- Folger, R. and Cropanzano, R. 1998. **Organizational Justice and Human Resource Management**. California : Sage.
- Gouldner, A. W. 1960. "The Norm of Reciprocity : A Preliminary Statement", **American Sociological Review**. 25 (1960), 161-178.
- Greenberg, J. 1990. "Organizational Justice : Yesterday, Today, and Tomorrow", **Journal of Management**. 16 (1990), 399-432.
- Hall, S. C., Gardner, Lindzey, John, C. Loehlin and Martin, Manosevitz. 1970. **Theories of Personality**. 2nd ed. New York : Addison-Wesley.

- Hrebiniak, L. G. and Alutto, J. A. 1972. "Personal and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment", **Administrative Science Quarterly**. 17 (1972), 555-572.
- Jasovsky, Deborah A. 2001. "The Effect of Occupational Image on the Relationship between Organizational Citizenship Behavior Job Satisfaction and Organizational Commitment among Hospital Staff Nurses", Dissertation, Rutgers The State University.
- Jewell, L. N. 1998. **Contemporary Industrial : Organizational Psychology**. New York : Brooks Cole Publishing Company.
- John, G. 1996. **Organization Behavior : Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New York : Harper Collins College.
- Karambaya, R. 1989. "Organizational Citizenship Behavior : Contextual Predictors and Organizational Consequences", Unpublished doctoral dissertation, Northwestern University.
- Katz, D. and Kahn, R. L. 1978. **The Social Psychology of Organization**. New York : John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. 1976. **Handbook of Industrial and Organization Psychology**. Chicago : Rand Mc Nalley.
- Luthans, Fred. 1992. **Organizational Behavior**. 6th ed. New York : McGraw-Hill.
- \_\_\_\_\_. 1977. **Organizational Behavior**. Tokyo : McGraw Hill Book Company.
- Lynch, R., Eisenberger, T. and Armeli, J. 1999. "Perceived Organizational Support : Inferior versus Superior Performance by Wary Employees", **Journal of Applied Psychology**. 84 (1999), 467-483.

- Marjorie, L. R., Russell, C., Carol, A. B. and Andrej, B. 1999. "Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Organizational Behavior**. 20 (1999), 159-174.
- Masterson, S. S. 2001. "A Trickle-Down Model of Organizational Justice : Relating Employees and Customers Perceptions of and Reactions to Fairness", **Journal of Applied Psychology**. 86 (2001), 594-604.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. 1984. "Testing the "Side-Bet Theory" of Organizational Commitment : Some Methodological Considerations", **Journal of Applied Psychology**. 69 (1984), 372-378.
- \_\_\_\_\_. 1991. "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", **Human Resource Management Review**. 1 (1991), 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. 1993. "Commitment to Organizations and Occupations : Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", **Journal of Applied Psychology**. 78 (1993), 538-551.
- Moorman, R. H. 1991. "Relationship Between Organizational Justice and Citizenship Behaviors : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship", **Journal of Applied Psychology**. 76 (1991), 845-855.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. M. 1979. "The Measurement of Organizational Commitment", **Journal of Vocational Behavior**. 14 (1979), 244-247.
- \_\_\_\_\_. 1982. **Employee Organization Linkages : The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover**. New York : Academic Press.
- Organ, D. W. 1987. **Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts : Lexington.



- Organ, D. W. 1990. **The Motivational Basis of Organizational Behavior**. NY : JAI Press.
- Organ, D. W. and Konovsky, M. 1989. "Cognitive versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Applied Psychology**. 74 (February), 157-164.
- Organ, D. W. and Ryan, K. 1995. "A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior", **Personnel Psychology**. 48 (1995), 775-802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. B. 2005. **Organizational Citizenship Behavior Its Nature, Antecedents, and Consequences**. London : Sage Publications.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M. and MacKenzie, S. B. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance", **Journal of Marketing Research**. 82 (1997), 262-270.
- Porter, Lyman W. 1974. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians", **Journal of Applied Psychology**. 59 (1974), 603-607.
- Robbins, S. P. 2001. **Organizational Behavior**. 9th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Schappe, S. P. 1998. "The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior", **Journal of Psychology**. 132 (1998), 277-290.
- Schnake, M. and Dumler, M. P. 1997. "Organizational Citizenship Behavior : The Impact of Rewards and Reward Practice", **Journal of Managerial Issues**. 9 (Summer), 216-229.

- Scholl, Richard W., Cooper, Elizabeth A. and McKenna, J. F. 1987. "Referent Selection in Determining Equity Perceptions : Differential Effects on Behavioral and Attitudinal Outcomes", **Personnel Psychology**. 40 (1987), 113-124.
- Sheppard, H. B., Lewicki, R. J. and Minton, J. W. 1992. **Organizational Justice (The Search for Fairness in the Workplace)**. United States : Macmillan, Inc.
- Smith, C. A., Organ, D. W. and Near, J. P. 1983. "Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents", **Journal of Applied Psychology**. 68 (1983), 653-663.
- Smith, P. C., Kendal, L. M. and Hulin, C. L. 1969. **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement**. Chicago : Rand McNally.
- Steers, M. R. and Porter, L. W. 1983. **Motivation and Work**. 3rd ed. New York : McGraw-Hill.
- Wayne A., Kaemar, C., Perrewe, P. L. and Johnson, D. 2003. "Perceived Organizational Support as a Mediator of the Relationship between Politics Perceptions and Work Outcomes", **Journal of Vocational Behavior**. 63 (2003), 438-456.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. and Liden, R. C. 1997. "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange : A Social Exchange Perspective", **Academy of Management Journal**. 40 (1997), 82-111.
- Witt, L. A. 1991. "Exchange Ideology as a Moderator of Job Attitudes Organizational Citizenship Behaviors Relationships", **Journal of Applied Social Psychology**. 21 (1991), 1490-1501.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก 1**  
**แบบสอบถาม**

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**  
**ของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดสงขลา**

เรียนพนักงานส่วนตำบลผู้ตอบแบบสอบถาม

“แบบสอบถามฉบับนี้ใช้วัดความรู้สึก ความคิด และการกระทำ คำตอบไม่มีผิด ไม่มีถูก ไม่มีดี ไม่มีแย่ และไม่มีการนำมาเปรียบเทียบแต่อย่างใด การแสดงผลข้อมูลจะกระทำในภาพรวม ไม่เปิดเผยชื่อผู้ตอบ ดังนั้นขอความกรุณาให้ท่านโปรดตอบด้วยความจริงใจและตรงกับความรู้สึก ความคิดหรือการกระทำของท่านหรือที่ท่านพบเจอมาจริง ๆ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปเพื่อใช้ประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเฉพาะในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เท่านั้น”

**คำชี้แจง** แบบสอบถามต่อไปนี้มีจำนวนรวม 100 ข้อ ขอให้ท่านโปรดตอบให้ครบทุกข้อ โดยแบบสอบถามที่ท่านได้รับ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน แบบเลือกตอบและเติมข้อความลงในช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ

ความหมายของคำศัพท์ที่ปรากฏในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

องค์การ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลที่ท่านได้สังกัดอยู่  
ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าส่วนงานหรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคนปัจจุบันตามที่ท่านได้เป็นผู้ได้บังคับบัญชาอยู่  
เพื่อนร่วมงาน หมายถึง บุคลากรทุกประเภทที่ปฏิบัติงานอยู่ร่วมกันในองค์การเดียวกันกับท่าน

### ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง [ ]

2. อายุ ..... ปี [ ]

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ปวช. หรือเทียบเท่า

( ) 2. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

( ) 3. ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี [ ]

( ) 4. ปริญญาโท

( ) 5. อื่นๆ (ระบุ) .....

4. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง (ระบุ) .....ระดับ..... [ ]

5. สถานภาพการสมรส

( ) 1. โสด

( ) 2. สมรส

( ) 3. หย่าร้าง [ ]

( ) 4. หม้าย

( ) 5. อื่นๆ (ระบุ) .....

6. ระยะเวลาการรับราชการ (ระบุ) ..... ปี [ ]

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นและความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1      | ค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส) ที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ |                  |     |         |      |            |
| 2      | ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงาน  |                  |     |         |      |            |
| 3      | ความสะดวกในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์การ   |                  |     |         |      |            |
| 4      | สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์การมีเพียงพอ   |                  |     |         |      |            |
| 5      | ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน                       |                  |     |         |      |            |
| 6      | เทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสาร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและเหมาะสม                           |                  |     |         |      |            |
| 7      | ยานพาหนะมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน   |                  |     |         |      |            |
| 8      | การได้รับความศรัทธาและความเชื่อมั่นในงานที่ท่านทำ   |                  |     |         |      |            |
| 9      | ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ   |                  |     |         |      |            |
| 10     | ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความยุติธรรมต่อการทำงานของท่าน                                     |                  |     |         |      |            |
| 11     | ท่านสามารถปรึกษางานหรือเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้  |                  |     |         |      |            |
| 12     | ในการทำงานผู้บังคับบัญชามักจะมีการติดตามงานที่มอบหมายอย่างใกล้ชิด                                     |                  |     |         |      |            |
| 13     | ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน  |                  |     |         |      |            |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|        |  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 14     | ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาและแนะนำท่านในการทำงาน                                 |                  |     |         |      |            |
| 15     | เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี                       |                  |     |         |      |            |
| 16     | เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน  |                  |     |         |      |            |
| 17     | เพื่อนร่วมงานมักให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานเสมอ                |                  |     |         |      |            |
| 18     | ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะพบปะ สักการะ พูดคุยกันอยู่เสมอ                            |                  |     |         |      |            |
| 19     | ท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำและคิดเสมอว่างานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ                 |                  |     |         |      |            |
| 20     | งานที่ท่านทำมักได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชนในท้องถิ่น |                  |     |         |      |            |
| 21     | งานที่ท่านทำเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น                                       |                  |     |         |      |            |



ตอนที่  แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------|--|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|        |  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 1      | องค์กรแห่งนี้มีความหมายทางจิตใจแก่ท่านเป็นอย่างมาก   |                   |          |          |             |                      |
| 2      | ท่านรู้สึกว่ปัญหาขององค์กรเสมือนเป็นปัญหาของท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 3      | ท่านภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้                             |                   |          |          |             |                      |
| 4      | แม้ว่าจะมีที่ทำงานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าที่นี่ ท่านก็ไม่คิดจะลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้ |                   |          |          |             |                      |
| 5      | ท่านรู้สึกว่ความมั่นคงในชีวิตจะลดลงหากต้องลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้                       |                   |          |          |             |                      |
| 6      | เป็นการสูญเสียผลประโยชน์แก่ท่านหากต้องลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้                           |                   |          |          |             |                      |
| 7      | ท่านรู้สึกว่องค์กรแห่งนี้มีบุญคุณต่อท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 8      | ท่านรู้สึกว่ตนมีพันธะผูกพันที่ทำให้ต้องปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรแห่งนี้                          |                   |          |          |             |                      |
| 9      | ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งนี้ ไม่คิดว่าตนจะลาออกหรือโอนย้ายไปที่อื่น                    |                   |          |          |             |                      |

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------|---|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|        |   | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 1      | ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราที่ใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับ |                   |          |          |             |                      |
| 2      | เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 3      | เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับมอบหมาย                                     |                   |          |          |             |                      |
| 4      | ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้อุทิศทุ่มเทในการปฏิบัติงาน                   |                   |          |          |             |                      |
| 5      | เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรม                                    |                   |          |          |             |                      |
| 6      | ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง ไม่มีการบิดเบือน                            |                   |          |          |             |                      |
| 7      | กระบวนการตัดสินใจหรือวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่ใช้เพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์กรมีความยุติธรรม               |                   |          |          |             |                      |
| 8      | ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน                     |                   |          |          |             |                      |
| 9      | ท่านมั่นใจว่าผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในองค์กรมาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส               |                   |          |          |             |                      |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------|--|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|        |  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 10     | ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านซักถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่าน                    |                   |          |          |             |                      |
| 11     | ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างให้เกียรติ   |                   |          |          |             |                      |
| 12     | เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะคำนึงถึงความคิดเห็นของท่านด้วย |                   |          |          |             |                      |
| 13     | เมื่อต้องตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้คำอธิบายที่ท่านพอใจ                 |                   |          |          |             |                      |
| 14     | ผู้บังคับบัญชามักไม่ยอมรับฟังเหตุผลของท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 15     | ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา   |                   |          |          |             |                      |
| 16     | ในองค์การของท่านการตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานจะมีพื้นฐานบนข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน      |                   |          |          |             |                      |
| 17     | ในองค์การของท่าน การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานจะปราศจากอคติ                             |                   |          |          |             |                      |
| 18     | ผลของการตัดสินใจใด ๆ ในองค์การของท่านจะส่งผลกระทบต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม                   |                   |          |          |             |                      |
| 19     | ในองค์การของท่าน พนักงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการงาน    |                   |          |          |             |                      |
| 20     | เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วระบบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ภายในองค์การของท่านมีความยุติธรรม            |                   |          |          |             |                      |

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------|--|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|        |  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 1      | องค์กรมีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นต่อความต้องการความช่วยเหลือของท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 2      | คำตอบแทนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือในวันหยุดราชการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ                         |                   |          |          |             |                      |
| 3      | นอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับแล้ว องค์กรจัดหาคำตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน   |                   |          |          |             |                      |
| 4      | องค์กรจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี  |                   |          |          |             |                      |
| 5      | นับตั้งแต่ทำงานมาท่านไม่ค่อยได้รับประโยชน์จากสวัสดิการที่องค์กรจัดให้เท่าที่ควร  |                   |          |          |             |                      |
| 6      | องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ประชุมวิชาการ ศึกษาต่อ หรือการไปดูงาน เป็นต้น |                   |          |          |             |                      |
| 7      | การทำงานในองค์กรแห่งนี้ไม่ค่อยมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพตามที่ท่านคาดหวังไว้  |                   |          |          |             |                      |
| 8      | หัวหน้ามักมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านรับผิดชอบ   |                   |          |          |             |                      |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น          |              |              |                     |                              |
|--------|--|---------------------------|--------------|--------------|---------------------|------------------------------|
|        |  | เห็น<br>ด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่<br>เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| 9      | มีโอกาสมิเพียงเล็กน้อยสำหรับท่านในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรแห่งนี้  |                           |              |              |                     |                              |
| 10     | ท่านคิดว่างานในตำแหน่งที่ท่านทำในขณะนี้ส่งเสริมให้ท่านมีความเติบโตก้าวหน้า   |                           |              |              |                     |                              |
| 11     | เมื่อมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอท่านจะได้รับการสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีความก้าวหน้าในสายอาชีพมากขึ้น       |                           |              |              |                     |                              |
| 12     | งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง  |                           |              |              |                     |                              |
| 13     | องค์กรคิดว่าไม่ได้ประโยชน์มากนักหากให้ท่านทำงานเรื่อยๆต่อไปจนเกษียณ  |                           |              |              |                     |                              |
| 14     | องค์กรจะให้คนอื่นมาทำงานแทนตำแหน่งของท่าน หากผลการปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่พึงพอใจ                                       |                           |              |              |                     |                              |
| 15     | ถ้าสามารถจะย้ายคนมาทำงานแทนท่านได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า องค์กรจะทำอย่างแน่นอน   |                           |              |              |                     |                              |
| 16     | องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ที่อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                           |              |              |                     |                              |
| 17     | องค์กรมีการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความปลอดภัยในการทำงาน   |                           |              |              |                     |                              |
| 18     | เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและคลี่คลายปัญหาให้แก่ท่าน  |                           |              |              |                     |                              |
| 19     | องค์กรจะไม่รับฟังข้อเรียกร้องที่มีเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานของท่าน  |                           |              |              |                     |                              |

| ข้อที่ | ข้อความ  | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|--------|--|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|        |  | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 20     | ท่านมักได้รับการชื่นชมและยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านทำงานได้ดี    |                   |          |          |             |                      |
| 21     | องค์การให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมปรับปรุงการปฏิบัติงาน      |                   |          |          |             |                      |
| 22     | การปฏิบัติขององค์การทำให้รู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า            |                   |          |          |             |                      |
| 23     | องค์การให้คุณค่าต่อการเสียสละทำงานเพื่อองค์การของท่าน                  |                   |          |          |             |                      |
| 24     | องค์การมักจะเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนในการทำงานของท่าน                    |                   |          |          |             |                      |
| 25     | ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆของท่านมักได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา |                   |          |          |             |                      |

## ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับการแสดงผลพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับการแสดงผลพฤติกรรม |      |              |         |                   |
|--------|---|------------------------|------|--------------|---------|-------------------|
|        |   | จริง<br>ที่สุด         | จริง | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่จริง | ไม่จริง<br>ที่สุด |
| 1      | ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน                                    |                        |      |              |         |                   |
| 2      | ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยไม่ต้องร้องขอ         |                        |      |              |         |                   |
| 3      | ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือโดยไม่ต้องรอให้ร้องขอ      |                        |      |              |         |                   |
| 4      | ท่านอาสาสมัครรับทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ   |                        |      |              |         |                   |
| 5      | ท่านพยายามทำให้ดูเหมือนงานยุ่ง แต่จริงๆ แล้วไม่ใช่เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม |                        |      |              |         |                   |
| 6      | ท่านช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน                 |                        |      |              |         |                   |
| 7      | ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น                  |                        |      |              |         |                   |
| 8      | ท่านมักไตร่ตรองก่อนว่าการกระทำของตนเองจะกระทบกับเพื่อนร่วมงานหรือไม่              |                        |      |              |         |                   |
| 9      | ท่านมักจะล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงานผิดพลาด                          |                        |      |              |         |                   |
| 10     | ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ   |                        |      |              |         |                   |
| 11     | ท่านมักลืมนึกที่จะคิดก่อนพูด ซึ่งบางครั้งคำพูดนั้นทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน           |                        |      |              |         |                   |

| ข้อที่ | ข้อความ   | ระดับการแสดงพฤติกรรม |      |              |         |                   |
|--------|---|----------------------|------|--------------|---------|-------------------|
|        |   | จริง<br>ที่สุด       | จริง | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่จริง | ไม่จริง<br>ที่สุด |
| 12     | ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวก<br>ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร   |                      |      |              |         |                   |
| 13     | ท่านมักพูดว่าอยากจะลาออกจากงาน  |                      |      |              |         |                   |
| 14     | เมื่อมีปัญหาในงาน ท่านจะมุ่งแก้ไข<br>ปรับปรุงงานโดยไม่แสดงอาการท้อแท้   |                      |      |              |         |                   |
| 15     | ท่านเคยร้องเรียนเรื่องการทำงานแม้จะ<br>เป็นเรื่องเล็กน้อย   |                      |      |              |         |                   |
| 16     | ในการประชุมท่านมักเป็นผู้ฟังมากกว่า<br>แสดงความคิดเห็น  |                      |      |              |         |                   |
| 17     | เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงาน<br>หรือระหว่างหน่วยงาน ท่านมักจะเข้าไป<br>ไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้น |                      |      |              |         |                   |
| 18     | ท่านมักให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์<br>เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ<br>การทำงาน                          |                      |      |              |         |                   |
| 19     | ท่านมักมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วม<br>กิจกรรมขององค์กร   |                      |      |              |         |                   |

**ขอขอบพระคุณพนักงานส่วนตำบลผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง  
กันยารัตน์ จันทร์สว่าง ผู้วิจัย**



## ภาคผนวก 2

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

## รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| 1. ผศ.สุพจน์ โกวิทยา       | อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์<br>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์                |
| 2. รศ.ดร.วันชัย ธรรมสังการ | หัวหน้าภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์                              |
| 3. คุณชาคริต สุรณัฐกุล     | หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น<br>สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสงขลา |

ภาคผนวก

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำเสนอค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา โดยเสนอค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item–Total Correlation) แยกเป็นรายด้านของแบบสอบถามแต่ละฉบับและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาคโดยรวมของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีดังนี้

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน

| ข้อคำถาม   | Corrected Item–Total Correlation |
|--|----------------------------------|
| <b>ผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>  |                                  |
| 1. ค่าตอบแทน (เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง โบนัส) ที่ท่านได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำ | .503                             |
| 2. ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้ท่านทำงาน  | .580                             |
| 3. ความสะดวกในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการจากองค์กร  | .269                             |
| 4. สวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กรมีเพียงพอ  | .613                             |
| <b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>   |                                  |
| 1. ความสะอาดและความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน ทำให้ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน                           | .576                             |
| 2. เทคโนโลยี อุปกรณ์สื่อสาร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและเหมาะสม                               | .700                             |
| 3. ยานพาหนะมีเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน   | .417                             |
| <b>ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน</b>   |                                  |
| 1. การได้รับความศรัทธาและความเชื่อมั่นในงานที่ท่านทำ   | .354                             |
| 2. ความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ   | .565                             |
| 3. ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความยุติธรรมต่อการทำงานของท่าน   | .556                             |
| <b>การปกครองบังคับบัญชา</b>  |                                  |
| 1. ท่านสามารถปรึกษาหารือเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้  | .685                             |
| 2. ในการทำงานผู้บังคับบัญชามักจะมีการติดตามงานที่มอบหมายอย่างใกล้ชิด   | .403                             |
| 3. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน  | .732                             |

| ข้อคำถาม   | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|--|-------------------------------------|
| 4. ผู้บังคับบัญชามักให้คำปรึกษาและแนะนำท่านในการทำงาน                                    | .660                                |
| <b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b>  |                                     |
| 1. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของท่านเป็นอย่างดี                          | .657                                |
| 2. เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน   | .801                                |
| 3. เพื่อนร่วมงานมักให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัวและ<br>เรื่องงานเสมอ               | .698                                |
| 4. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมักจะพบปะ สักสรรค์ พูดคุยกันอยู่เสมอ                              | .541                                |
| <b>ศักดิ์ศรีของงานที่ทำ</b>  |                                     |
| 1. ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านทำและคิดเสมอว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่มี<br>เกียรติ        | .897                                |
| 2. งานที่ท่านทำมักได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา<br>และประชาชนในท้องถิ่น | .725                                |
| 3. งานที่ท่านทำเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในท้องถิ่น  | .871                                |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>  | <b>.89</b> □                        |

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

| ข้อคำถาม  | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|---|-------------------------------------|
| <b>ด้านจิตใจ</b>  |                                     |
| 1. องค์กรแห่งนี้มีความหมายทางจิตใจแก่ท่านเป็นอย่างมาก   | .729                                |
| 2. ท่านรู้สึกว่ายากของขององค์กรเสมือนเป็นปัญหาของท่าน   | .489                                |
| 3. ท่านภาคภูมิใจที่ได้บอกกับผู้อื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรแห่งนี้                             | .268                                |
| <b>ด้านการคงอยู่กับองค์กร</b>   |                                     |
| 1. แม้ว่าจะมีที่ทำงานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าที่นี่ ท่านก็ไม่คิดจะลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้ | .292                                |
| 2. ท่านรู้สึกว่าความมั่นคงในชีวิตจะลดลงหากต้องลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้                      | .655                                |
| 3. เป็นการสูญเสียผลประโยชน์แก่ท่านหากต้องลาออกหรือโอนย้ายไปจากองค์กรนี้                           | .556                                |
| <b>ด้านบรรทัดฐาน</b>  |                                     |
| 1. ท่านรู้สึกว่าองค์กรแห่งนี้มีบุญคุณต่อท่าน  | .483                                |
| 2. ท่านรู้สึกว่าตนมีพันธะผูกพันที่ทำให้ต้องปฏิบัติงานต่อไปในองค์กรแห่งนี้                         | .651                                |
| 3. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแห่งนี้ ไม่คิดว่าตนจะลาออกหรือโอนย้ายไปที่อื่น                    | .577                                |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>   | <b>.824</b>                         |

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

| ข้อคำถาม   | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|--|-------------------------------------|
| <b>ผลตอบแทน</b>  |                                     |
| 1. ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราที่<br>ใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรได้รับ | .531                                |
| 2. เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน   | .291                                |
| 3. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ท่านได้รับ<br>มอบหมาย                                   | .461                                |
| 4. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้อุทิศ<br>ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน                 | .659                                |
| 5. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรมี<br>ความยุติธรรม                                  | .575                                |
| <b>กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน</b>   |                                     |
| 1. ท่านได้รับการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามความเป็นจริง<br>ไม่มีการบิดเบือน                           | .672                                |
| 2. กระบวนการตัดสินใจหรือวิธีปฏิบัติต่างๆที่ใช้เพื่อกำหนด<br>ผลตอบแทนภายในองค์กรมีความยุติธรรม              | .725                                |
| 3. ท่านเชื่อว่าผู้บังคับบัญชามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผล<br>การปฏิบัติงานของท่าน                   | .896                                |
| 4. ท่านมั่นใจว่าผลของการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายใน<br>องค์กรมาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส             | .637                                |
| 5. ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านซักถามเกี่ยวกับผล<br>การปฏิบัติงานของท่าน                       | .503                                |
| <b>การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา</b>   |                                     |
| 1. ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างให้เกียรติ  | .605                                |
| 2. เมื่อผู้บังคับบัญชาของท่านจะตัดสินใจใดๆเกี่ยวกับงานของท่านเขาจะ<br>คำนึงถึงความคิดเห็นของท่านด้วย       | .599                                |
| 3. เมื่อต้องตัดสินใจใดๆเกี่ยวกับงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาจะให้<br>คำอธิบายที่ท่านพอใจ                      | .823                                |
| 4. ผู้บังคับบัญชามักไม่ยอมรับฟังเหตุผลของท่าน  | .638                                |
| 5. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา  | .636                                |

| ข้อคำถาม   | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|--|-------------------------------------|
| <b>ระบบ</b>  |                                     |
| 1. ในองค์การของท่านการตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะมีพื้นฐานบนข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน  | .618                                |
| 2. ในองค์การของท่านการตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะปราศจากอคติ                          | .547                                |
| 3. ผลของการตัดสินใจใด ๆ ในองค์การของท่าน จะส่งผลต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม                | .459                                |
| 4. ในองค์การของท่านพนักงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นต่อการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน | .417                                |
| 5. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วระบบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ภายในองค์การของท่านมีความยุติธรรม     | .776                                |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>  | <b>.920</b>                         |



### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

| ข้อคำถาม  | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|---|-------------------------------------|
| <b>ผลตอบแทน</b>   |                                     |
| 1. องค์กรมีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นต่อความต้องการ<br>ความช่วยเหลือของท่าน   | .357                                |
| 2. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือใน<br>วันหยุดราชการมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ                                    | .253                                |
| 3. นอกเหนือจากเงินเดือนที่ท่านได้รับแล้ว องค์กรจัดหา<br>ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่เหมาะสมให้แก่ท่าน  | .321                                |
| 4. องค์กรจัดให้มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ท่านและครอบครัวมี<br>ความเป็นอยู่ที่ดี   | .671                                |
| 5. นับตั้งแต่ทำงานมาท่านไม่ค่อยได้รับประโยชน์จากสวัสดิการที่<br>องค์กรจัดให้เท่าที่ควร  | .395                                |
| <b>โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน</b>  |                                     |
| 1. องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถใน<br>อาชีพเป็นอย่างดี เช่น การฝึกอบรม ประชุมวิชาการ ศึกษาต่อ หรือ<br>การไปดูงาน เป็นต้น | .219                                |
| 2. การทำงานในองค์กรแห่งนี้ไม่ค่อยมีช่องทางให้เกิดความก้าวหน้า<br>ในอาชีพตามที่ท่านคาดหวังไว้  | .434                                |
| 3. หัวหน้ามักมอบหมายงานที่สำคัญให้ท่านรับผิดชอบ   | .417                                |
| 4. มีโอกาสเพียงเล็กน้อยสำหรับท่านในการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร<br>แห่งนี้  | .682                                |
| 5. ท่านคิดว่างานในตำแหน่งที่ท่านทำในขณะนี้ส่งเสริมให้ท่านมี<br>ความเติบโตก้าวหน้า   | .587                                |
| 6. เมื่อมีคุณสมบัติและประสบการณ์มากพอ ท่านจะได้รับ<br>การสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ<br>มากขึ้น                  | .253                                |
| <b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>   |                                     |
| 1. งานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคงสูง  | .157                                |
| 2. องค์กรคิดว่าไม่ได้ประโยชน์มากนักหากให้ท่านทำงานเรื่อย ๆ ต่อไป<br>จนเกษียณ  | .434                                |

| ข้อคำถาม  | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|---|-------------------------------------|
| 3. องค์กรจะให้คนอื่นมาทำงานแทนตำแหน่งของท่าน หากผล<br>การปฏิบัติงานของท่านไม่เป็นที่พึงพอใจ   | .641                                |
| 4. ถ้าสามารถจะย้ายคนมาทำงานแทนท่านได้ในระดับเงินเดือนที่<br>ต่ำกว่า องค์กรจะทำอย่างแน่นอน   | .122                                |
| <b>สภาพการทำงาน</b>   |                                     |
| 1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดีพร้อม<br>ใช้งาน เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ      | .596                                |
| 2. องค์กรมีการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความปลอดภัยใน<br>การทำงาน   | .498                                |
| 3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้แสดงให้เห็นถึง<br>ความสามารถ ความเต็มใจ ที่จะช่วยเหลือและคลี่คลาย ปัญหาให้แก่ท่าน | .683                                |
| 4. องค์กรจะไม่รับฟังข้อเรียกร้องที่มีเหตุผลในการเปลี่ยนแปลงสภาพ<br>การทำงานของท่าน  | .457                                |
| <b>จิตสังคม</b>   |                                     |
| 1. ท่านมักได้รับการชื่นชมและยกย่องจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านทำงาน<br>ได้ดี  | .722                                |
| 2. องค์กรให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและร่วมปรับปรุง<br>การปฏิบัติงาน   | .483                                |
| 3. การปฏิบัติขององค์กรทำให้รู้สึกว่าคุณเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า  | .727                                |
| 4. องค์กรให้คุณค่าต่อการเสียสละทำงานเพื่อองค์กรของท่าน  | .404                                |
| 5. องค์กรมักจะเพิกเฉยต่อข้อร้องเรียนในการทำงานของท่าน   | .559                                |
| 6. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆของท่านมักได้รับความสนใจ<br>จากผู้บังคับบัญชา   | .661                                |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>   | <b>.890</b>                         |

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

| ข้อคำถาม  | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|---|-------------------------------------|
| <b>พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ</b>   |                                     |
| 1. ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน                                       | .160                                |
| 2. ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดย<br>ไม่ต้องร้องขอ         | .408                                |
| 3. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือโดย<br>ไม่ต้องรอให้ร้องขอ     | .623                                |
| 4. ท่านอาสาสมัครรับทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ  | .270                                |
| 5. ท่านพยายามทำให้ดูเหมือนงานยุ่งแต่จริงๆแล้วไม่ใช่ เพื่อ<br>หลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม | .371                                |
| 6. ท่านช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาใน<br>การทำงาน                | .406                                |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>   |                                     |
| 1. ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาให้กับ<br>ผู้อื่น              | .568                                |
| 2. ท่านมักไตร่ตรองก่อนว่าการกระทำของตนเองจะกระทบกับ<br>เพื่อนร่วมงาน                    | .547                                |
| 3. ท่านมักล้อเลียนหรือวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ทำงาน<br>ผิดพลาด                    | .626                                |
| 4. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ  | .599                                |
| 5. ท่านมักสืมที่จะคิดก่อนพูด ซึ่งบางครั้งคำพูดนั้นทำให้ผู้อื่น<br>เดือดร้อน             | .579                                |
| <b>การอดทนอดกลั้น</b>   |                                     |
| 1. ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นใน<br>องค์กร                       | .102                                |
| 2. ท่านมักพูดว่าอยากจะลาออกจากงาน   | .102                                |
| 3. เมื่อมีปัญหาในงาน ท่านจะมุ่งแก้ไขปรับปรุงงานโดยไม่แสดง<br>อาการท้อแท้                | .512                                |
| 4. ท่านเคยร้องเรียนเรื่องการทำงานแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย                                | .395                                |

| ข้อคำถาม   | Corrected Item-Total<br>Correlation |
|--|-------------------------------------|
| <b>การทำความดีให้กับสังคมในองค์การ</b>   |                                     |
| 1. ในการประชุมท่านมักเป็นผู้ฟังมากกว่าแสดงความคิดเห็น  | .460                                |
| 2. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ท่านมักจะเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้น | .554                                |
| 3. ท่านมักให้ข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน                          | .679                                |
| 4. ท่านมักมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ  | .436                                |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Alpha)</b>  | <b>.828</b>                         |

#### ภาคผนวก 4

คำสั่งและผลการวิเคราะห์หลังจากปรับแบบจำลอง

DATE: 7/16/2010

TIME: 10:50

L I S R E L 8.53

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., 1981-2002

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

Universal Copyright Convention.

Website: [www.ssicentral.com](http://www.ssicentral.com)

The following lines were read from file D:\Thesis Data\Lisrel Data\ocb model.spj:

full model for ocb

Observed Variables

S1 S2 S3 S4 S5 S6 C1 C2 C3 J1

J2 J3 J4 SU1 SU2 SU3 SU4 SU5 O1

O2 O3 O4

Covariance Matrix from file 'D:\Thesis Data\Lisrel Data\ocb.cov'

Sample Size = 305

Latent Variables Sat Com Jus Sup Ocb

Relationships

S1 = 1\*Sat

S2 - S6 = Sat

C1 = 1\*Com

C2 - C3 = Com

J1 = 1\*Jus

J2 - J4 = Jus

SU1 = 1\*Sup

SU2 - SU5 = Sup

O1 = 1\*Ocb

O2 - O4 = Ocb

Ocb = Com Sup

Sat = Jus Sup

Com = Sat Sup

Set the error covariance between C2 and C3 free

Set the error covariance between S2 and C2 free

Set the error covariance between S1 and S4 free

Set the error covariance between S5 and S6 free

Set the error covariance between S2 and O1 free

Set the error covariance between SU2 and SU3 free

Set the error covariance between J1 and SU1 free

Set the error covariance between J1 and J4 free

Set the error covariance between J1 and J3 free

Set the error covariance between S4 and S6 free

Set the error covariance between J3 and J4 free

Set the error covariance between O2 and O3 free

Set the error covariance between O1 and O2 free

Path Diagram

LISREL OUTPUT: me=ml mi sc ef

End of Problem

|    | Covariance Matrix |       |       |       |       |       |
|----|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | S1                | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|    | -----             | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.27              |       |       |       |       |       |
| S2 | 0.13              | 0.34  |       |       |       |       |
| S3 | 0.13              | 0.15  | 0.28  |       |       |       |
| S4 | 0.08              | 0.13  | 0.18  | 0.30  |       |       |
| S5 | 0.10              | 0.12  | 0.14  | 0.13  | 0.29  |       |
| S6 | 0.11              | 0.09  | 0.15  | 0.10  | 0.15  | 0.33  |
| C1 | 0.99              | 0.10  | 0.11  | 0.11  | 0.11  | 0.13  |
| C2 | 0.11              | 0.14  | 0.12  | 0.09  | 0.12  | 0.08  |
| C3 | 0.13              | 0.09  | 0.13  | 0.10  | 0.12  | 0.13  |

|     |      |      |      |      |      |      |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| O1  | 0.03 | 0.01 | 0.05 | 0.04 | 0.04 | 0.07 |
| O2  | 0.02 | 0.03 | 0.06 | 0.04 | 0.04 | 0.08 |
| O3  | 0.05 | 0.05 | 0.08 | 0.08 | 0.07 | 0.10 |
| O4  | 0.05 | 0.04 | 0.08 | 0.06 | 0.06 | 0.08 |
| J1  | 0.12 | 0.09 | 0.11 | 0.09 | 0.09 | 0.07 |
| J2  | 0.09 | 0.11 | 0.14 | 0.12 | 0.10 | 0.07 |
| J3  | 0.07 | 0.10 | 0.12 | 0.13 | 0.08 | 0.07 |
| J4  | 0.10 | 0.13 | 0.14 | 0.11 | 0.11 | 0.10 |
| SU1 | 0.09 | 0.07 | 0.10 | 0.08 | 0.06 | 0.07 |
| SU2 | 0.07 | 0.07 | 0.08 | 0.07 | 0.06 | 0.09 |
| SU3 | 0.06 | 0.06 | 0.08 | 0.06 | 0.07 | 0.08 |
| SU4 | 0.07 | 0.12 | 0.10 | 0.11 | 0.07 | 0.08 |
| SU5 | 0.05 | 0.08 | 0.10 | 0.10 | 0.07 | 0.08 |

## Covariance Matrix

|     | C1   | C2   | C3   | O1   | O2   | O3   |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| C1  | 0.24 |      |      |      |      |      |
| C2  | 0.13 | 0.43 |      |      |      |      |
| C3  | 0.18 | 0.24 | 0.42 |      |      |      |
| O1  | 0.06 | 0.03 | 0.06 | 0.10 |      |      |
| O2  | 0.07 | 0.02 | 0.06 | 0.07 | 0.14 |      |
| O3  | 0.08 | 0.06 | 0.09 | 0.06 | 0.08 | 0.17 |
| O4  | 0.07 | 0.06 | 0.07 | 0.06 | 0.05 | 0.05 |
| J1  | 0.11 | 0.11 | 0.12 | 0.05 | 0.05 | 0.06 |
| J2  | 0.11 | 0.11 | 0.12 | 0.04 | 0.05 | 0.06 |
| J3  | 0.07 | 0.06 | 0.08 | 0.04 | 0.05 | 0.06 |
| J4  | 0.11 | 0.12 | 0.12 | 0.05 | 0.06 | 0.06 |
| SU1 | 0.09 | 0.11 | 0.10 | 0.05 | 0.05 | 0.06 |
| SU2 | 0.09 | 0.08 | 0.09 | 0.06 | 0.05 | 0.05 |
| SU3 | 0.07 | 0.06 | 0.06 | 0.05 | 0.06 | 0.07 |
| SU4 | 0.09 | 0.06 | 0.09 | 0.04 | 0.06 | 0.06 |
| SU5 | 0.09 | 0.08 | 0.10 | 0.06 | 0.06 | 0.06 |



## Covariance Matrix

|     | O4    | J1    | J2    | J3    | J4    | SU1   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| O4  | 0.18  |       |       |       |       |       |
| J1  | 0.05  | 0.25  |       |       |       |       |
| J2  | 0.05  | 0.17  | 0.25  |       |       |       |
| J3  | 0.04  | 0.11  | 0.14  | 0.17  |       |       |
| J4  | 0.06  | 0.14  | 0.18  | 0.12  | 0.21  |       |
| SU1 | 0.04  | 0.14  | 0.14  | 0.09  | 0.13  | 0.23  |
| SU2 | 0.07  | 0.10  | 0.09  | 0.08  | 0.09  | 0.09  |
| SU3 | 0.05  | 0.08  | 0.07  | 0.06  | 0.06  | 0.06  |
| SU4 | 0.04  | 0.11  | 0.12  | 0.10  | 0.13  | 0.11  |
| SU5 | 0.06  | 0.10  | 0.11  | 0.09  | 0.11  | 0.10  |

## Covariance Matrix

|     | SU2   | SU3   | SU4   | SU5   |
|-----|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- |
| SU2 | 0.15  |       |       |       |
| SU3 | 0.09  | 0.23  |       |       |
| SU4 | 0.09  | 0.08  | 0.22  |       |
| SU5 | 0.09  | 0.07  | 0.10  | 0.17  |

## Parameter Specifications

## LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0     | 0     | 0     |
| S2 | 1     | 0     | 0     |
| S3 | 2     | 0     | 0     |
| S4 | 3     | 0     | 0     |
| S5 | 4     | 0     | 0     |
| S6 | 5     | 0     | 0     |
| C1 | 0     | 0     | 0     |
| C2 | 0     | 6     | 0     |

|    |   |   |    |
|----|---|---|----|
| C3 | 0 | 7 | 0  |
| O1 | 0 | 0 | 0  |
| O2 | 0 | 0 | 8  |
| O3 | 0 | 0 | 9  |
| O4 | 0 | 0 | 10 |

## LAMBDA-X

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| J1  | 0     | 0     |
| J2  | 11    | 0     |
| J3  | 12    | 0     |
| J4  | 13    | 0     |
| SU1 | 0     | 0     |
| SU2 | 0     | 14    |
| SU3 | 0     | 15    |
| SU4 | 0     | 16    |
| SU5 | 0     | 17    |

## BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | 0     | 0     | 0     |
| Com | 18    | 0     | 0     |
| Ocb | 0     | 19    | 0     |

## GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 20    | 21    |
| Com | 0     | 22    |
| Ocb | 0     | 23    |

## PHI

|     | Jus | Sup |
|-----|-----|-----|
| Jus | 24  |     |
| Sup | 25  | 26  |

## PSI

|  | Sat | Com | Ocb |
|--|-----|-----|-----|
|  | 27  | 28  | 29  |

## THETA-EPS

|    | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | S6 |
|----|----|----|----|----|----|----|
| S1 | 30 |    |    |    |    |    |
| S2 | 0  | 31 |    |    |    |    |
| S3 | 0  | 0  | 32 |    |    |    |
| S4 | 33 | 0  | 0  | 34 |    |    |
| S5 | 0  | 0  | 0  | 0  | 35 |    |
| S6 | 0  | 0  | 0  | 36 | 37 | 38 |
| C1 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| C2 | 0  | 40 | 0  | 0  | 0  | 0  |
| C3 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| O1 | 0  | 44 | 0  | 0  | 0  | 0  |
| O2 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| O3 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |
| O4 | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  |

## THETA-EPS

|    | C1 | C2 | C3 | O1 | O2 | O3 |
|----|----|----|----|----|----|----|
| C1 | 39 |    |    |    |    |    |
| C2 | 0  | 41 |    |    |    |    |
| C3 | 0  | 42 | 43 |    |    |    |
| O1 | 0  | 0  | 0  | 45 |    |    |

|    |   |   |   |    |    |    |
|----|---|---|---|----|----|----|
| O2 | 0 | 0 | 0 | 46 | 47 |    |
| O3 | 0 | 0 | 0 | 0  | 48 | 49 |
| O4 | 0 | 0 | 0 | 0  | 0  | 0  |

## THETA-EPS

O4

-----

|    |    |
|----|----|
| O4 | 50 |
|----|----|

## THETA-DELTA

|     | J1    | J2    | J3    | J4    | SU1   | SU2   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 51    |       |       |       |       |       |
| J2  | 0     | 52    |       |       |       |       |
| J3  | 53    | 0     | 54    |       |       |       |
| J4  | 55    | 0     | 56    | 57    |       |       |
| SU1 | 58    | 0     | 0     | 0     | 59    |       |
| SU2 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 60    |
| SU3 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 61    |
| SU4 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |
| SU5 | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     |

## THETA-DELTA

|     | SU3   | SU4   | SU5   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| SU3 | 62    |       |       |
| SU4 | 0     | 63    |       |
| SU5 | 0     | 0     | 64    |

Number of Iterations = 15

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

## LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 1.00  | --    | --    |

|    |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|
| S2 | 1.06   | --     | --     |
|    | (0.13) |        |        |
|    | 8.35   |        |        |
| S3 | 1.38   | --     | --     |
|    | (0.13) |        |        |
|    | 10.45  |        |        |
| S4 | 1.26   | --     | --     |
|    | (0.14) |        |        |
|    | 8.69   |        |        |
| S5 | 1.06   | --     | --     |
|    | (0.12) |        |        |
|    | 8.63   |        |        |
| S6 | 1.11   | --     | --     |
|    | (0.13) |        |        |
|    | 8.45   |        |        |
| C1 | --     | 1.00   | --     |
| C2 | --     | 0.81   | --     |
|    |        | (0.10) |        |
|    |        | 7.73   |        |
| C3 | --     | 1.07   | --     |
|    |        | (0.10) |        |
|    |        | 10.30  |        |
| O1 | --     | --     | 1.00   |
| O2 | --     | --     | 1.04   |
|    |        |        | (0.11) |
|    |        |        | 9.11   |
| O3 | --     | --     | 1.20   |
|    |        |        | (0.14) |
|    |        |        | 8.42   |
| O4 | --     | --     | 1.10   |
|    |        |        | (0.14) |
|    |        |        | 7.68   |

## LAMBDA-X

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| J1  | 1.00   | --     |
| J2  | 1.03   | --     |
|     | (0.07) |        |
|     | 15.17  |        |
| J3  | 0.85   | --     |
|     | (0.06) |        |
|     | 13.23  |        |
| J4  | 1.06   | --     |
|     | (0.07) |        |
|     | 14.79  |        |
| SU1 | --     | 1.00   |
| SU2 | --     | 0.87   |
|     |        | (0.08) |
|     |        | 10.99  |
| SU3 | --     | 0.69   |
|     |        | (0.09) |
|     |        | 7.25   |
| SU4 | --     | 1.03   |
|     |        | (0.09) |
|     |        | 10.81  |
| SU5 | --     | 0.97   |
|     |        | (0.08) |
|     |        | 11.50  |

## BETA

|     | Sat    | Com   | Ocb   |
|-----|--------|-------|-------|
|     | -----  | ----- | ----- |
| Sat | --     | --    | --    |
| Com | 0.58   | --    | --    |
|     | (0.14) |       |       |
|     | 4.24   |       |       |

|     |    |        |    |
|-----|----|--------|----|
| Ocb | -- | 0.22   | -- |
|     |    | (0.06) |    |
|     |    | 3.62   |    |

## GAMMA

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| Sat | 0.26   | 0.45   |
|     | (0.09) | (0.12) |
|     | 3.01   | 3.70   |
| Com | --     | 0.47   |
|     |        | (0.13) |
|     |        | 3.64   |
| Ocb | --     | 0.31   |
|     |        | (0.07) |
|     |        | 4.18   |

## Covariance Matrix of ETA and KSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Sat | 0.10  |       |       |       |       |
| Com | 0.09  | 0.17  |       |       |       |
| Ocb | 0.04  | 0.06  | 0.05  |       |       |
| Jus | 0.09  | 0.10  | 0.06  | 0.16  |       |
| Sup | 0.07  | 0.09  | 0.05  | 0.11  | 0.10  |

## PHI

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| Jus | 0.16   |        |
|     | (0.02) |        |
|     | 7.99   |        |
| Sup | 0.11   | 0.10   |
|     | (0.01) | (0.02) |
|     | 7.78   | 6.27   |

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

|  | Sat    | Com    | Ocb    |
|--|--------|--------|--------|
|  | -----  | -----  | -----  |
|  | 0.04   | 0.07   | 0.02   |
|  | (0.01) | (0.01) | (0.00) |
|  | 4.93   | 5.05   | 3.81   |

## Squared Multiple Correlations for Structural Equations

|  | Sat   | Com   | Ocb   |
|--|-------|-------|-------|
|  | ----- | ----- | ----- |
|  | 0.58  | 0.58  | 0.64  |

## Squared Multiple Correlations for Reduced Form

|  | Sat   | Com   | Ocb   |
|--|-------|-------|-------|
|  | ----- | ----- | ----- |
|  | 0.58  | 0.49  | 0.55  |

## Reduced Form

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| Sat | 0.26   | 0.45   |
|     | (0.09) | (0.12) |
|     | 3.01   | 3.70   |
| Com | 0.15   | 0.72   |
|     | (0.06) | (0.12) |
|     | 2.43   | 6.05   |
| Ocb | 0.03   | 0.46   |
|     | (0.02) | (0.06) |
|     | 1.98   | 7.39   |



| THETA-EPS |                          |                          |                        |                          |                         |                         |
|-----------|--------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
|           | S1                       | S2                       | S3                     | S4                       | S5                      | S6                      |
|           | -----                    | -----                    | -----                  | -----                    | -----                   | -----                   |
| S1        | 0.17<br>(0.02)<br>11.06  |                          |                        |                          |                         |                         |
| S2        | --                       | 0.22<br>(0.02)<br>11.54  |                        |                          |                         |                         |
| S3        | --                       | --                       | 0.09<br>(0.01)<br>8.96 |                          |                         |                         |
| S4        | -0.04<br>(0.01)<br>-3.87 | --                       | --                     | 0.15<br>(0.01)<br>10.02  |                         |                         |
| S5        | --                       | --                       | --                     | --                       | 0.18<br>(0.02)<br>11.24 |                         |
| S6        | --                       | --                       | --                     | -0.04<br>(0.01)<br>-3.41 | 0.04<br>(0.01)<br>2.99  | 0.21<br>(0.02)<br>10.95 |
| C1        | --                       | --                       | --                     | --                       | --                      | --                      |
| C2        | --                       | 0.06<br>(0.01)<br>3.77   | --                     | --                       | --                      | --                      |
| C3        | --                       | --                       | --                     | --                       | --                      | --                      |
| O1        | --                       | -0.02<br>(0.01)<br>-3.57 | --                     | --                       | --                      | --                      |
| O2        | --                       | --                       | --                     | --                       | --                      | --                      |
| O3        | --                       | --                       | --                     | --                       | --                      | --                      |
| O4        | --                       | --                       | --                     | --                       | --                      | --                      |

| THETA-EP5 |                        |                         |                        |                        |                        |                        |
|-----------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
|           | C1                     | C2                      | C3                     | O1                     | O2                     | O3                     |
| C1        | 0.08<br>(0.01)<br>5.56 |                         |                        |                        |                        |                        |
| C2        | --                     | 0.32<br>(0.03)<br>11.32 |                        |                        |                        |                        |
| C3        | --                     | 0.10<br>(0.02)<br>5.02  | 0.23<br>(0.02)<br>9.80 |                        |                        |                        |
| O1        | --                     | --                      | --                     | 0.06<br>(0.01)<br>8.93 |                        |                        |
| O2        | --                     | --                      | --                     | 0.02<br>(0.01)<br>3.10 | 0.09<br>(0.01)<br>9.70 |                        |
| O3        | --                     | --                      | --                     | --                     | 0.03<br>(0.01)<br>3.59 | 0.10<br>(0.01)<br>9.78 |
| O4        | --                     | --                      | --                     | --                     | --                     | --                     |

| THETA-EP5 |                         |
|-----------|-------------------------|
|           | O4                      |
| O4        | 0.13<br>(0.01)<br>10.69 |

## Squared Multiple Correlations for Y - Variables

| S1   | S2   | S3   | S4   | S5   | S6   |
|------|------|------|------|------|------|
| 0.37 | 0.33 | 0.67 | 0.51 | 0.38 | 0.37 |

## Squared Multiple Correlations for Y - Variables

|  | C1   | C2   | C3   | O1   | O2   | O3   |
|--|------|------|------|------|------|------|
|  | 0.69 | 0.25 | 0.45 | 0.45 | 0.35 | 0.39 |

## Squared Multiple Correlations for Y - Variables

|  | O4   |
|--|------|
|  | 0.30 |

## THETA-DELTA

|     | J1                       | J2                     | J3                       | J4                     | SU1                     | SU2                     |
|-----|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| J1  | 0.08<br>(0.01)<br>7.89   |                        |                          |                        |                         |                         |
| J2  | --                       | 0.08<br>(0.01)<br>9.81 |                          |                        |                         |                         |
| J3  | -0.03<br>(0.01)<br>-4.54 | --                     | 0.06<br>(0.01)<br>7.68   |                        |                         |                         |
| J4  | -0.04<br>(0.01)<br>-5.67 | --                     | -0.02<br>(0.01)<br>-3.91 | 0.03<br>(0.01)<br>4.55 |                         |                         |
| SU1 | 0.03<br>(0.01)<br>3.26   | --                     | --                       | --                     | 0.13<br>(0.01)<br>10.97 |                         |
| SU2 | --                       | --                     | --                       | --                     | --                      | 0.07<br>(0.01)<br>10.47 |
| SU3 | --                       | --                     | --                       | --                     | --                      | 0.03<br>(0.01)<br>3.66  |

|     |    |    |    |    |    |    |
|-----|----|----|----|----|----|----|
| SU4 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |
| SU5 | -- | -- | -- | -- | -- | -- |

## THETA-DELTA

|     | SU3                     | SU4                     | SU5                    |
|-----|-------------------------|-------------------------|------------------------|
|     | -----                   | -----                   | -----                  |
| SU3 | 0.18<br>(0.02)<br>11.83 |                         |                        |
| SU4 | --                      | 0.11<br>(0.01)<br>10.64 |                        |
| SU5 | --                      | --                      | 0.07<br>(0.01)<br>9.95 |

## Squared Multiple Correlations for X - Variables

| J1    | J2    | J3    | J4    | SU1   | SU2   |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| 0.66  | 0.69  | 0.68  | 0.85  | 0.45  | 0.53  |

## Squared Multiple Correlations for X - Variables

| SU3   | SU4   | SU5   |
|-------|-------|-------|
| ----- | ----- | ----- |
| 0.21  | 0.50  | 0.59  |

## Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 189

Minimum Fit Function Chi-Square = 388.47 (P = 0.00)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 389.29 (P = 0.00)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 200.29

90 Percent Confidence Interval for NCP = (147.65 ; 260.70)

Minimum Fit Function Value = 1.28

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.66

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.49 ; 0.86)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.059

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.051 ; 0.067)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.038

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 1.70

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (1.53 ; 1.90)

ECVI for Saturated Model = 1.66

ECVI for Independence Model = 33.72

Chi-Square for Independence Model with 231 Degrees of Freedom = 10205.71

Independence AIC = 10249.71

Model AIC = 517.29

Saturated AIC = 506.00

Independence CAIC = 10353.56

Model CAIC = 819.39

Saturated CAIC = 1700.24

Normed Fit Index (NFI) = 0.96

Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.98

Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.79

Comparative Fit Index (CFI) = 0.98

Incremental Fit Index (IFI) = 0.98

Relative Fit Index (RFI) = 0.95

Critical N (CN) = 186.58

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.013

Standardized RMR = 0.052

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.90

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.86

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.67

## Modification Indices and Expected Change

## Modification Indices for LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | 0.65  | 1.27  |
| S2 | --    | 0.15  | 0.55  |
| S3 | --    | 4.63  | 0.26  |
| S4 | --    | 0.36  | 0.09  |
| S5 | --    | 0.26  | 0.42  |
| S6 | --    | 12.03 | 25.18 |
| C1 | 1.27  | --    | 1.47  |
| C2 | 3.87  | --    | 0.39  |
| C3 | 0.75  | --    | 0.28  |
| O1 | 4.57  | 1.93  | --    |
| O2 | 1.17  | 0.30  | --    |
| O3 | 7.43  | 2.92  | --    |
| O4 | 1.05  | 0.12  | --    |

## Expected Change for LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | 0.10  | -0.24 |
| S2 | --    | -0.05 | -0.18 |
| S3 | --    | -0.24 | -0.10 |
| S4 | --    | -0.08 | -0.07 |
| S5 | --    | 0.06  | -0.13 |
| S6 | --    | 0.46  | 1.16  |
| C1 | -0.29 | --    | 0.51  |
| C2 | 0.37  | --    | -0.20 |
| C3 | -0.18 | --    | -0.19 |
| O1 | -0.18 | -0.14 | --    |
| O2 | -0.11 | -0.06 | --    |
| O3 | 0.31  | 0.22  | --    |
| O4 | 0.13  | 0.05  | --    |

## Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | 0.04  | -0.05 |
| S2 | --    | -0.02 | -0.04 |
| S3 | --    | -0.10 | -0.02 |
| S4 | --    | -0.03 | -0.01 |
| S5 | --    | 0.02  | -0.03 |
| S6 | --    | 0.19  | 0.25  |
| C1 | -0.09 | --    | 0.11  |
| C2 | 0.12  | --    | -0.04 |
| C3 | -0.06 | --    | -0.04 |
| O1 | -0.06 | -0.06 | --    |
| O2 | -0.03 | -0.02 | --    |
| O3 | 0.10  | 0.09  | --    |
| O4 | 0.04  | 0.02  | --    |

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | 0.08  | -0.10 |
| S2 | --    | -0.04 | -0.07 |
| S3 | --    | -0.18 | -0.04 |
| S4 | --    | -0.06 | -0.03 |
| S5 | --    | 0.05  | -0.05 |
| S6 | --    | 0.33  | 0.43  |
| C1 | -0.19 | --    | 0.22  |
| C2 | 0.18  | --    | -0.07 |
| C3 | -0.09 | --    | -0.06 |
| O1 | -0.18 | -0.18 | --    |
| O2 | -0.09 | -0.06 | --    |
| O3 | 0.23  | 0.21  | --    |
| O4 | 0.09  | 0.05  | --    |

## Modification Indices for LAMBDA-X

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| J1  | - -   | 0.00  |
| J2  | - -   | 0.00  |
| J3  | - -   | 0.02  |
| J4  | - -   | 0.04  |
| SU1 | 6.89  | - -   |
| SU2 | 0.50  | - -   |
| SU3 | 1.05  | - -   |
| SU4 | 4.70  | - -   |
| SU5 | 0.54  | - -   |

## Expected Change for LAMBDA-X

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| J1  | - -   | -0.01 |
| J2  | - -   | -0.02 |
| J3  | - -   | -0.03 |
| J4  | - -   | 0.04  |
| SU1 | 0.38  | - -   |
| SU2 | -0.07 | - -   |
| SU3 | -0.14 | - -   |
| SU4 | 0.27  | - -   |
| SU5 | -0.08 | - -   |

## Standardized Expected Change for LAMBDA-X

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| J1  | - -   | 0.00  |
| J2  | - -   | -0.01 |
| J3  | - -   | -0.01 |
| J4  | - -   | 0.01  |
| SU1 | 0.15  | - -   |



|     |       |    |
|-----|-------|----|
| SU2 | -0.03 | -- |
| SU3 | -0.06 | -- |
| SU4 | 0.11  | -- |
| SU5 | -0.03 | -- |

Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| J1  | --    | -0.01 |
| J2  | --    | -0.01 |
| J3  | --    | -0.02 |
| J4  | --    | 0.03  |
| SU1 | 0.31  | --    |
| SU2 | -0.07 | --    |
| SU3 | -0.12 | --    |
| SU4 | 0.23  | --    |
| SU5 | -0.08 | --    |

Modification Indices for BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | 1.02  | 1.78  |
| Com | --    | --    | 0.03  |
| Ocb | 0.03  | --    | --    |

Expected Change for BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | 0.26  | 0.27  |
| Com | --    | --    | -0.10 |
| Ocb | 0.01  | --    | --    |

## Standardized Expected Change for BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | 2.03  | 3.98  |
| Com | --    | --    | -1.20 |
| Ocb | 0.21  | --    | --    |

## Modification Indices for GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    |
| Com | 1.02  | --    |
| Ocb | 9.27  | --    |

## Expected Change for GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    |
| Com | -0.12 | --    |
| Ocb | -0.20 | --    |

## Standardized Expected Change for GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    |
| Com | -0.12 | --    |
| Ocb | -0.38 | --    |

## No Non-Zero Modification Indices for PHI

## Modification Indices for PSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    |       |       |
| Com | 1.02  | --    |       |
| Ocb | 1.39  | 0.03  | --    |

## Expected Change for PSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    |       |       |
| Com | 0.02  | --    |       |
| Ocb | 0.00  | 0.00  | --    |

## Standardized Expected Change for PSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    |       |       |
| Com | 0.14  | --    |       |
| Ocb | 0.06  | -0.02 | --    |

## Modification Indices for THETA-EPS

|    | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    |       |       |       |       |       |
| S2 | 2.71  | --    |       |       |       |       |
| S3 | 2.65  | 0.00  | --    |       |       |       |
| S4 | --    | 1.30  | 2.66  | --    |       |       |
| S5 | 0.01  | 0.48  | 0.32  | 0.03  | --    |       |
| S6 | 0.07  | 4.53  | 0.60  | --    | --    | --    |
| C1 | 0.07  | 0.15  | 5.61  | 0.23  | 0.06  | 5.01  |
| C2 | 0.19  | --    | 1.28  | 0.15  | 3.76  | 4.84  |
| C3 | 4.25  | 0.78  | 0.42  | 0.80  | 0.04  | 0.29  |
| O1 | 0.11  | --    | 3.41  | 0.00  | 0.18  | 2.58  |
| O2 | 5.58  | 0.31  | 1.03  | 2.13  | 0.29  | 2.18  |
| O3 | 0.10  | 0.16  | 0.02  | 3.44  | 0.05  | 5.46  |
| O4 | 0.04  | 1.69  | 1.77  | 0.09  | 0.00  | 1.71  |

## Modification Indices for THETA-EPS

|    | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| C1 | --    |       |       |       |       |       |

|    |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|
| C2 | 1.32 | --   |      |      |      |      |
| C3 | 1.37 | --   | --   |      |      |      |
| O1 | 0.15 | 0.96 | 0.00 | --   |      |      |
| O2 | 2.89 | 4.15 | 0.46 | --   | --   |      |
| O3 | 0.29 | 0.12 | 0.48 | 0.29 | --   | --   |
| O4 | 0.22 | 0.38 | 0.02 | 0.81 | 0.02 | 2.60 |

## Modification Indices for THETA-EPS

O4

|    |       |
|----|-------|
|    | ----- |
| O4 | --    |

## Expected Change for THETA-EPS

|    | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    |       |       |       |       |       |
| S2 | 0.02  | --    |       |       |       |       |
| S3 | -0.02 | 0.00  | --    |       |       |       |
| S4 | --    | -0.01 | 0.02  | --    |       |       |
| S5 | 0.00  | 0.01  | -0.01 | 0.00  | --    |       |
| S6 | 0.00  | -0.03 | 0.01  | --    | --    | --    |
| C1 | 0.00  | 0.00  | -0.02 | 0.00  | 0.00  | 0.02  |
| C2 | 0.01  | --    | 0.01  | 0.00  | 0.02  | -0.03 |
| C3 | 0.02  | -0.01 | -0.01 | -0.01 | 0.00  | 0.01  |
| O1 | 0.00  | --    | -0.01 | 0.00  | 0.00  | 0.01  |
| O2 | -0.02 | 0.00  | 0.01  | -0.01 | 0.00  | 0.01  |
| O3 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.01  | 0.00  | 0.02  |
| O4 | 0.00  | -0.01 | 0.01  | 0.00  | 0.00  | 0.01  |

## Expected Change for THETA-EPS

|    | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| C1 | --    |       |       |       |       |       |
| C2 | -0.02 | --    |       |       |       |       |
| C3 | 0.02  | --    | --    |       |       |       |

|    |      |       |       |      |      |       |
|----|------|-------|-------|------|------|-------|
| O1 | 0.00 | -0.01 | 0.00  | --   |      |       |
| O2 | 0.01 | -0.02 | -0.01 | --   | --   |       |
| O3 | 0.00 | 0.00  | 0.01  | 0.00 | --   | --    |
| O4 | 0.00 | 0.01  | 0.00  | 0.01 | 0.00 | -0.01 |

## Expected Change for THETA-EPS

O4

-----

O4 --

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

|    | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    |       |       |       |       |       |
| S2 | 0.07  | --    |       |       |       |       |
| S3 | -0.06 | 0.00  | --    |       |       |       |
| S4 | --    | -0.04 | 0.06  | --    |       |       |
| S5 | 0.00  | 0.03  | -0.02 | 0.01  | --    |       |
| S6 | 0.01  | -0.08 | 0.03  | --    | --    | --    |
| C1 | -0.01 | 0.01  | -0.07 | 0.02  | 0.01  | 0.08  |
| C2 | 0.02  | --    | 0.03  | -0.01 | 0.07  | -0.08 |
| C3 | 0.07  | -0.03 | -0.02 | -0.03 | -0.01 | 0.02  |
| O1 | -0.01 | --    | -0.05 | 0.00  | -0.01 | 0.06  |
| O2 | -0.09 | -0.02 | 0.03  | -0.05 | -0.02 | 0.05  |
| O3 | 0.01  | -0.01 | 0.00  | 0.06  | 0.01  | 0.09  |
| O4 | 0.01  | -0.05 | 0.04  | -0.01 | 0.00  | 0.05  |

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

|    | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| C1 | --    |       |       |       |       |       |
| C2 | -0.05 | --    |       |       |       |       |
| C3 | 0.06  | --    | --    |       |       |       |
| O1 | 0.01  | -0.04 | 0.00  | --    |       |       |
| O2 | 0.06  | -0.07 | -0.02 | --    | --    |       |

|    |       |      |       |      |      |       |
|----|-------|------|-------|------|------|-------|
| O3 | -0.02 | 0.01 | 0.02  | 0.03 | --   | --    |
| O4 | -0.02 | 0.02 | -0.01 | 0.04 | 0.01 | -0.07 |

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPs

O4

-----  
O4        --

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPs

|     | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 12.39 | 0.01  | 6.07  | 2.02  | 0.21  | 2.16  |
| J2  | 1.13  | 1.59  | 5.42  | 0.52  | 0.33  | 4.19  |
| J3  | 1.34  | 0.38  | 0.37  | 22.02 | 0.20  | 0.86  |
| J4  | 0.03  | 4.47  | 0.69  | 7.72  | 0.72  | 0.40  |
| SU1 | 3.83  | 2.92  | 1.67  | 1.55  | 2.86  | 0.93  |
| SU2 | 0.13  | 0.34  | 2.64  | 0.16  | 1.31  | 4.72  |
| SU3 | 0.09  | 0.21  | 0.12  | 0.01  | 2.07  | 0.17  |
| SU4 | 0.12  | 12.23 | 1.31  | 3.01  | 1.55  | 0.18  |
| SU5 | 8.99  | 0.04  | 0.77  | 0.47  | 0.03  | 0.08  |

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPs

|     | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 0.06  | 0.69  | 0.25  | 0.03  | 0.30  | 0.27  |
| J2  | 1.43  | 0.01  | 0.78  | 1.85  | 0.00  | 0.21  |
| J3  | 4.36  | 3.46  | 0.06  | 0.25  | 0.51  | 0.14  |
| J4  | 0.03  | 4.16  | 1.36  | 0.03  | 0.00  | 2.77  |
| SU1 | 0.21  | 4.50  | 0.21  | 0.15  | 0.13  | 0.21  |
| SU2 | 0.60  | 0.21  | 0.00  | 6.04  | 1.87  | 1.21  |
| SU3 | 0.14  | 0.35  | 2.22  | 0.01  | 3.33  | 3.39  |
| SU4 | 0.08  | 8.23  | 0.16  | 0.52  | 0.47  | 0.44  |
| SU5 | 0.03  | 0.01  | 0.17  | 1.93  | 0.25  | 2.47  |

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

O4

|     | ----- |
|-----|-------|
| J1  | 0.06  |
| J2  | 2.55  |
| J3  | 0.83  |
| J4  | 1.13  |
| SU1 | 3.12  |
| SU2 | 9.38  |
| SU3 | 0.02  |
| SU4 | 4.46  |
| SU5 | 2.43  |

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

|     | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 0.03  | 0.00  | -0.02 | -0.01 | 0.00  | -0.01 |
| J2  | -0.01 | -0.01 | 0.01  | 0.00  | 0.00  | -0.01 |
| J3  | -0.01 | 0.00  | 0.00  | 0.03  | 0.00  | -0.01 |
| J4  | 0.00  | 0.01  | 0.00  | -0.02 | 0.01  | 0.00  |
| SU1 | 0.02  | -0.02 | 0.01  | -0.01 | -0.01 | -0.01 |
| SU2 | 0.00  | 0.00  | -0.01 | 0.00  | -0.01 | 0.02  |
| SU3 | 0.00  | -0.01 | 0.00  | 0.00  | 0.01  | 0.00  |
| SU4 | 0.00  | 0.03  | -0.01 | 0.01  | -0.01 | 0.00  |
| SU5 | -0.02 | 0.00  | 0.01  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

|     | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 0.00  | 0.01  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| J2  | 0.01  | 0.00  | 0.01  | -0.01 | 0.00  | 0.00  |
| J3  | -0.01 | -0.02 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
| J4  | 0.00  | 0.02  | -0.01 | 0.00  | 0.00  | -0.01 |
| SU1 | 0.00  | 0.02  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  |

|     |      |       |       |      |       |       |
|-----|------|-------|-------|------|-------|-------|
| SU2 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.01 | -0.01 | -0.01 |
| SU3 | 0.00 | 0.01  | -0.02 | 0.00 | 0.01  | 0.01  |
| SU4 | 0.00 | -0.03 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 0.00  |
| SU5 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.01 | 0.00  | -0.01 |

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

O4

|       |       |
|-------|-------|
| ----- |       |
| J1    | 0.00  |
| J2    | -0.01 |
| J3    | -0.01 |
| J4    | 0.01  |
| SU1   | -0.01 |
| SU2   | 0.02  |
| SU3   | 0.00  |
| SU4   | -0.02 |
| SU5   | 0.01  |

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

|     |       |       |       |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 0.11  | 0.00  | -0.06 | -0.04 | 0.01  | -0.04 |
| J2  | -0.03 | -0.03 | 0.05  | -0.02 | 0.01  | -0.05 |
| J3  | -0.04 | 0.02  | 0.02  | 0.14  | -0.01 | -0.03 |
| J4  | 0.00  | 0.06  | 0.02  | -0.07 | 0.02  | -0.02 |
| SU1 | 0.07  | -0.06 | 0.04  | -0.04 | -0.06 | -0.03 |
| SU2 | 0.01  | -0.02 | -0.04 | -0.01 | -0.04 | 0.07  |
| SU3 | 0.01  | -0.02 | 0.01  | 0.00  | 0.06  | 0.02  |
| SU4 | -0.01 | 0.12  | -0.03 | 0.06  | -0.04 | -0.01 |
| SU5 | -0.10 | -0.01 | 0.02  | 0.02  | 0.01  | 0.01  |

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

|    |       |       |       |       |       |       |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1 | 0.01  | 0.02  | 0.01  | 0.01  | -0.02 | -0.02 |



|     |       |       |       |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| J2  | 0.03  | 0.00  | 0.02  | -0.03 | 0.00  | 0.01  |
| J3  | -0.06 | -0.06 | -0.01 | -0.01 | 0.02  | 0.01  |
| J4  | 0.00  | 0.05  | -0.03 | 0.00  | 0.00  | -0.04 |
| SU1 | -0.01 | 0.07  | -0.01 | -0.01 | 0.01  | 0.02  |
| SU2 | 0.02  | 0.01  | 0.00  | 0.08  | -0.04 | -0.04 |
| SU3 | 0.01  | 0.02  | -0.05 | 0.00  | 0.07  | 0.07  |
| SU4 | -0.01 | -0.10 | 0.01  | -0.02 | 0.02  | 0.02  |
| SU5 | -0.01 | 0.00  | 0.01  | 0.04  | 0.02  | -0.05 |

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

O4

|     |       |
|-----|-------|
| J1  | -0.01 |
| J2  | -0.04 |
| J3  | -0.03 |
| J4  | 0.03  |
| SU1 | -0.07 |
| SU2 | 0.11  |
| SU3 | -0.01 |
| SU4 | -0.08 |
| SU5 | 0.06  |

## Modification Indices for THETA-DELTA

|     | J1   | J2   | J3   | J4   | SU1  | SU2  |
|-----|------|------|------|------|------|------|
| J1  | --   |      |      |      |      |      |
| J2  | 0.89 | --   |      |      |      |      |
| J3  | --   | 0.37 | --   |      |      |      |
| J4  | --   | 0.06 | --   | --   |      |      |
| SU1 | --   | 9.71 | 1.43 | 0.39 | --   |      |
| SU2 | 6.30 | 2.37 | 0.00 | 0.83 | 0.25 | --   |
| SU3 | 0.37 | 0.03 | 0.45 | 4.73 | 1.41 | --   |
| SU4 | 0.15 | 0.84 | 0.31 | 6.69 | 0.00 | 1.81 |
| SU5 | 1.94 | 0.07 | 0.27 | 0.06 | 0.36 | 1.20 |

## Modification Indices for THETA-DELTA

|     | SU3   | SU4   | SU5   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| SU3 | --    |       |       |
| SU4 | 0.45  | --    |       |
| SU5 | 0.29  | 0.20  | --    |

## Expected Change for THETA-DELTA

|     | J1    | J2    | J3    | J4    | SU1   | SU2   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | --    |       |       |       |       |       |
| J2  | 0.01  | --    |       |       |       |       |
| J3  | --    | 0.00  | --    |       |       |       |
| J4  | --    | 0.00  | --    | --    |       |       |
| SU1 | --    | 0.02  | -0.01 | 0.00  | --    |       |
| SU2 | 0.01  | -0.01 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | --    |
| SU3 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | -0.01 | -0.01 | --    |
| SU4 | 0.00  | -0.01 | 0.00  | 0.01  | 0.00  | -0.01 |
| SU5 | -0.01 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 0.01  |

## Expected Change for THETA-DELTA

|     | SU3   | SU4   | SU5   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| SU3 | --    |       |       |
| SU4 | 0.01  | --    |       |
| SU5 | 0.00  | 0.00  | --    |

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

|     | J1    | J2    | J3    | J4    | SU1   | SU2   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | --    |       |       |       |       |       |
| J2  | 0.04  | --    |       |       |       |       |
| J3  | --    | -0.02 | --    |       |       |       |
| J4  | --    | -0.01 | --    | --    |       |       |
| SU1 | --    | 0.08  | -0.04 | 0.02  | --    |       |

|     |       |       |      |       |       |       |
|-----|-------|-------|------|-------|-------|-------|
| SU2 | 0.07  | -0.04 | 0.00 | -0.02 | -0.02 | --    |
| SU3 | 0.02  | 0.00  | 0.02 | -0.06 | -0.05 | --    |
| SU4 | -0.01 | -0.02 | 0.02 | 0.07  | 0.00  | -0.04 |
| SU5 | -0.04 | 0.01  | 0.01 | -0.01 | -0.02 | 0.03  |

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

|     | SU3   | SU4   | SU5   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| SU3 | --    |       |       |
| SU4 | 0.03  | --    |       |
| SU5 | -0.02 | -0.02 | --    |

Maximum Modification Index is 25.18 for Element ( 6, 3) of LAMBDA-Y

## Standardized Solution

## LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.31  | --    | --    |
| S2 | 0.33  | --    | --    |
| S3 | 0.43  | --    | --    |
| S4 | 0.39  | --    | --    |
| S5 | 0.33  | --    | --    |
| S6 | 0.35  | --    | --    |
| C1 | --    | 0.41  | --    |
| C2 | --    | 0.33  | --    |
| C3 | --    | 0.44  | --    |
| O1 | --    | --    | 0.21  |
| O2 | --    | --    | 0.22  |
| O3 | --    | --    | 0.26  |
| O4 | --    | --    | 0.24  |

## LAMBDA-X

|    | Jus   | Sup   |
|----|-------|-------|
|    | ----- | ----- |
| J1 | 0.40  | --    |

|     |      |      |
|-----|------|------|
| J2  | 0.41 | --   |
| J3  | 0.34 | --   |
| J4  | 0.43 | --   |
| SU1 | --   | 0.32 |
| SU2 | --   | 0.28 |
| SU3 | --   | 0.22 |
| SU4 | --   | 0.33 |
| SU5 | --   | 0.31 |

## BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    | --    |
| Com | 0.45  | --    | --    |
| Ocb | --    | 0.41  | --    |

## GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 0.34  | 0.46  |
| Com | --    | 0.37  |
| Ocb | --    | 0.46  |

## Correlation Matrix of ETA and KSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Sat | 1.00  |       |       |       |       |
| Com | 0.72  | 1.00  |       |       |       |
| Ocb | 0.63  | 0.73  | 1.00  |       |       |
| Jus | 0.72  | 0.63  | 0.64  | 1.00  |       |
| Sup | 0.74  | 0.70  | 0.74  | 0.84  | 1.00  |

PSI

Note: This matrix is diagonal.

|  | Sat   | Com   | Ocb   |
|--|-------|-------|-------|
|  | ----- | ----- | ----- |
|  | 0.42  | 0.42  | 0.36  |

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 0.34  | 0.46  |
| Com | 0.15  | 0.57  |
| Ocb | 0.06  | 0.69  |

Completely Standardized Solution

LAMBDA-Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.60  | --    | --    |
| S2 | 0.58  | --    | --    |
| S3 | 0.82  | --    | --    |
| S4 | 0.72  | --    | --    |
| S5 | 0.61  | --    | --    |
| S6 | 0.61  | --    | --    |
| C1 | --    | 0.83  | --    |
| C2 | --    | 0.50  | --    |
| C3 | --    | 0.67  | --    |
| O1 | --    | --    | 0.67  |
| O2 | --    | --    | 0.59  |
| O3 | --    | --    | 0.62  |
| O4 | --    | --    | 0.55  |

LAMBDA-X

|    | Jus   | Sup   |
|----|-------|-------|
|    | ----- | ----- |
| J1 | 0.81  | --    |

|     |      |      |
|-----|------|------|
| J2  | 0.83 | --   |
| J3  | 0.82 | --   |
| J4  | 0.92 | --   |
| SU1 | --   | 0.67 |
| SU2 | --   | 0.72 |
| SU3 | --   | 0.46 |
| SU4 | --   | 0.71 |
| SU5 | --   | 0.76 |

## BETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    | --    |
| Com | 0.45  | --    | --    |
| Ocb | --    | 0.41  | --    |

## GAMMA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 0.34  | 0.46  |
| Com | --    | 0.37  |
| Ocb | --    | 0.46  |

## Correlation Matrix of ETA and KSI

|     | Sat   | Com   | Ocb   | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Sat | 1.00  |       |       |       |       |
| Com | 0.72  | 1.00  |       |       |       |
| Ocb | 0.63  | 0.73  | 1.00  |       |       |
| Jus | 0.72  | 0.63  | 0.64  | 1.00  |       |
| Sup | 0.74  | 0.70  | 0.74  | 0.84  | 1.00  |

## PSI

Note: This matrix is diagonal.

|  | Sat   | Com   | Ocb   |
|--|-------|-------|-------|
|  | ----- | ----- | ----- |
|  | 0.42  | 0.42  | 0.36  |

## THETA-EPS

|    | S1    | S2    | S3    | S4    | S5    | S6    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.63  |       |       |       |       |       |
| S2 | --    | 0.67  |       |       |       |       |
| S3 | --    | --    | 0.33  |       |       |       |
| S4 | -0.15 | --    | --    | 0.49  |       |       |
| S5 | --    | --    | --    | --    | 0.62  |       |
| S6 | --    | --    | --    | -0.13 | 0.13  | 0.63  |
| C1 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |
| C2 | --    | 0.15  | --    | --    | --    | --    |
| C3 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |
| O1 | --    | -0.13 | --    | --    | --    | --    |
| O2 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |
| O3 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |
| O4 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |

## THETA-EPS

|    | C1    | C2    | C3    | O1    | O2    | O3    |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| C1 | 0.31  |       |       |       |       |       |
| C2 | --    | 0.75  |       |       |       |       |
| C3 | --    | 0.23  | 0.55  |       |       |       |
| O1 | --    | --    | --    | 0.55  |       |       |
| O2 | --    | --    | --    | 0.14  | 0.65  |       |
| O3 | --    | --    | --    | --    | 0.17  | 0.61  |
| O4 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |

## THETA-EPG

O4

|    |       |
|----|-------|
|    | ----- |
| O4 | 0.70  |

## THETA-DELTA

J1

J2

J3

J4

SU1

SU2

|     |       |       |       |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| J1  | 0.34  |       |       |       |       |       |
| J2  | --    | 0.31  |       |       |       |       |
| J3  | -0.14 | --    | 0.32  |       |       |       |
| J4  | -0.16 | --    | -0.11 | 0.15  |       |       |
| SU1 | 0.11  | --    | --    | --    | 0.55  |       |
| SU2 | --    | --    | --    | --    | --    | 0.47  |
| SU3 | --    | --    | --    | --    | --    | 0.15  |
| SU4 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |
| SU5 | --    | --    | --    | --    | --    | --    |

## THETA-DELTA

SU3

SU4

SU5

|     |       |       |       |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| SU3 | 0.79  |       |       |
| SU4 | --    | 0.50  |       |
| SU5 | --    | --    | 0.41  |

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

Jus

Sup

|     |       |       |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 0.34  | 0.46  |
| Com | 0.15  | 0.57  |
| Ocb | 0.06  | 0.69  |



## Total and Indirect Effects

## Total Effects of KSI on ETA

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| Sat | 0.26   | 0.45   |
|     | (0.09) | (0.12) |
|     | 3.01   | 3.70   |
| Com | 0.15   | 0.72   |
|     | (0.06) | (0.12) |
|     | 2.43   | 6.05   |
| Ocb | 0.03   | 0.46   |
|     | (0.02) | (0.06) |
|     | 1.98   | 7.39   |

## Indirect Effects of KSI on ETA

|     | Jus    | Sup    |
|-----|--------|--------|
|     | -----  | -----  |
| Sat | --     | --     |
| Com | 0.15   | 0.26   |
|     | (0.06) | (0.08) |
|     | 2.43   | 3.13   |
| Ocb | 0.03   | 0.16   |
|     | (0.02) | (0.05) |
|     | 1.98   | 3.26   |

## Total Effects of ETA on ETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    | --    |

|     |        |        |    |
|-----|--------|--------|----|
| Com | 0.58   | --     | -- |
|     | (0.14) |        |    |
|     | 4.24   |        |    |
| Ocb | 0.12   | 0.22   | -- |
|     | (0.04) | (0.06) |    |
|     | 2.78   | 3.62   |    |

Largest Eigenvalue of  $B*B'$  (Stability Index) is 0.335

Indirect Effects of ETA on ETA

|     | Sat    | Com   | Ocb   |
|-----|--------|-------|-------|
|     | -----  | ----- | ----- |
| Sat | --     | --    | --    |
| Com | --     | --    | --    |
| Ocb | 0.12   | --    | --    |
|     | (0.04) |       |       |
|     | 2.78   |       |       |

Total Effects of ETA on Y

|    | Sat    | Com   | Ocb   |
|----|--------|-------|-------|
|    | -----  | ----- | ----- |
| S1 | 1.00   | --    | --    |
| S2 | 1.06   | --    | --    |
|    | (0.13) |       |       |
|    | 8.35   |       |       |
| S3 | 1.38   | --    | --    |
|    | (0.13) |       |       |
|    | 10.45  |       |       |

|    |                        |                         |                        |
|----|------------------------|-------------------------|------------------------|
| S4 | 1.26<br>(0.14)<br>8.69 | --                      | --                     |
| S5 | 1.06<br>(0.12)<br>8.63 | --                      | --                     |
| S6 | 1.11<br>(0.13)<br>8.45 | --                      | --                     |
| C1 | 0.58<br>(0.14)<br>4.24 | 1.00                    | --                     |
| C2 | 0.47<br>(0.12)<br>3.84 | 0.81<br>(0.10)<br>7.73  | --                     |
| C3 | 0.62<br>(0.15)<br>4.10 | 1.07<br>(0.10)<br>10.30 | --                     |
| O1 | 0.12<br>(0.04)<br>2.78 | 0.22<br>(0.06)<br>3.62  | 1.00                   |
| O2 | 0.13<br>(0.05)<br>2.74 | 0.22<br>(0.06)<br>3.54  | 1.04<br>(0.11)<br>9.11 |

|    |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|
| O3 | 0.15   | 0.26   | 1.20   |
|    | (0.05) | (0.07) | (0.14) |
|    | 2.76   | 3.58   | 8.42   |

|    |        |        |        |
|----|--------|--------|--------|
| O4 | 0.14   | 0.24   | 1.10   |
|    | (0.05) | (0.07) | (0.14) |
|    | 2.73   | 3.50   | 7.68   |

## Indirect Effects of ETA on Y

|    | Sat    | Com   | Ocb   |
|----|--------|-------|-------|
|    | -----  | ----- | ----- |
| S1 | --     | --    | --    |
| S2 | --     | --    | --    |
| S3 | --     | --    | --    |
| S4 | --     | --    | --    |
| S5 | --     | --    | --    |
| S6 | --     | --    | --    |
| C1 | 0.58   | --    | --    |
|    | (0.14) |       |       |
|    | 4.24   |       |       |
| C2 | 0.47   | --    | --    |
|    | (0.12) |       |       |
|    | 3.84   |       |       |
| C3 | 0.62   | --    | --    |
|    | (0.15) |       |       |
|    | 4.10   |       |       |

|    |                        |                        |    |
|----|------------------------|------------------------|----|
| O1 | 0.12<br>(0.04)<br>2.78 | 0.22<br>(0.06)<br>3.62 | -- |
| O2 | 0.13<br>(0.05)<br>2.74 | 0.22<br>(0.06)<br>3.54 | -- |
| O3 | 0.15<br>(0.05)<br>2.76 | 0.26<br>(0.07)<br>3.58 | -- |
| O4 | 0.14<br>(0.05)<br>2.73 | 0.24<br>(0.07)<br>3.50 | -- |

## Total Effects of KSI on Y

|    | Jus<br>-----           | Sup<br>-----           |
|----|------------------------|------------------------|
| S1 | 0.26<br>(0.09)<br>3.01 | 0.45<br>(0.12)<br>3.70 |
| S2 | 0.28<br>(0.09)<br>3.00 | 0.47<br>(0.13)<br>3.69 |
| S3 | 0.36<br>(0.12)<br>3.08 | 0.61<br>(0.16)<br>3.82 |
| S4 | 0.33<br>(0.11)<br>3.05 | 0.56<br>(0.15)<br>3.77 |

|    |                        |                        |
|----|------------------------|------------------------|
| S5 | 0.28<br>(0.09)<br>3.02 | 0.47<br>(0.13)<br>3.71 |
| S6 | 0.29<br>(0.10)<br>3.01 | 0.49<br>(0.13)<br>3.69 |
| C1 | 0.15<br>(0.06)<br>2.43 | 0.72<br>(0.12)<br>6.05 |
| C2 | 0.12<br>(0.05)<br>2.35 | 0.58<br>(0.11)<br>5.09 |
| C3 | 0.16<br>(0.07)<br>2.40 | 0.77<br>(0.14)<br>5.63 |
| O1 | 0.03<br>(0.02)<br>1.98 | 0.46<br>(0.06)<br>7.39 |
| O2 | 0.03<br>(0.02)<br>1.96 | 0.48<br>(0.07)<br>6.77 |
| O3 | 0.04<br>(0.02)<br>1.97 | 0.55<br>(0.08)<br>7.06 |

|    |        |        |
|----|--------|--------|
| O4 | 0.04   | 0.51   |
|    | (0.02) | (0.08) |
|    | 1.96   | 6.55   |

## Standardized Total and Indirect Effects

## Standardized Total Effects of KSI on ETA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | 0.34  | 0.46  |
| Com | 0.15  | 0.57  |
| Ocb | 0.06  | 0.69  |

## Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

|     | Jus   | Sup   |
|-----|-------|-------|
|     | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    |
| Com | 0.15  | 0.20  |
| Ocb | 0.06  | 0.23  |

## Standardized Total Effects of ETA on ETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    | --    |
| Com | 0.45  | --    | --    |
| Ocb | 0.18  | 0.41  | --    |

## Standardized Indirect Effects of ETA on ETA

|     | Sat   | Com   | Ocb   |
|-----|-------|-------|-------|
|     | ----- | ----- | ----- |
| Sat | --    | --    | --    |
| Com | --    | --    | --    |
| Ocb | 0.18  | --    | --    |

## Standardized Total Effects of ETA on Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.31  | --    | --    |
| S2 | 0.33  | --    | --    |
| S3 | 0.43  | --    | --    |
| S4 | 0.39  | --    | --    |
| S5 | 0.33  | --    | --    |
| S6 | 0.35  | --    | --    |
| C1 | 0.18  | 0.41  | --    |
| C2 | 0.15  | 0.33  | --    |
| C3 | 0.19  | 0.44  | --    |
| O1 | 0.04  | 0.09  | 0.21  |
| O2 | 0.04  | 0.09  | 0.22  |
| O3 | 0.05  | 0.11  | 0.26  |
| O4 | 0.04  | 0.10  | 0.24  |

## Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | 0.60  | --    | --    |
| S2 | 0.58  | --    | --    |
| S3 | 0.82  | --    | --    |
| S4 | 0.72  | --    | --    |
| S5 | 0.61  | --    | --    |
| S6 | 0.61  | --    | --    |
| C1 | 0.37  | 0.83  | --    |
| C2 | 0.22  | 0.50  | --    |
| C3 | 0.30  | 0.67  | --    |
| O1 | 0.12  | 0.28  | 0.67  |
| O2 | 0.11  | 0.24  | 0.59  |
| O3 | 0.11  | 0.26  | 0.62  |
| O4 | 0.10  | 0.23  | 0.55  |



## Standardized Indirect Effects of ETA on Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | --    | --    |
| S2 | --    | --    | --    |
| S3 | --    | --    | --    |
| S4 | --    | --    | --    |
| S5 | --    | --    | --    |
| S6 | --    | --    | --    |
| C1 | 0.18  | --    | --    |
| C2 | 0.15  | --    | --    |
| C3 | 0.19  | --    | --    |
| O1 | 0.04  | 0.09  | --    |
| O2 | 0.04  | 0.09  | --    |
| O3 | 0.05  | 0.11  | --    |
| O4 | 0.04  | 0.10  | --    |

## Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

|    | Sat   | Com   | Ocb   |
|----|-------|-------|-------|
|    | ----- | ----- | ----- |
| S1 | --    | --    | --    |
| S2 | --    | --    | --    |
| S3 | --    | --    | --    |
| S4 | --    | --    | --    |
| S5 | --    | --    | --    |
| S6 | --    | --    | --    |
| C1 | 0.37  | --    | --    |
| C2 | 0.22  | --    | --    |
| C3 | 0.30  | --    | --    |
| O1 | 0.12  | 0.28  | --    |
| O2 | 0.11  | 0.24  | --    |
| O3 | 0.11  | 0.26  | --    |
| O4 | 0.10  | 0.23  | --    |

## Standardized Total Effects of KSI on Y

|    | Jus   | Sup   |
|----|-------|-------|
|    | ----- | ----- |
| S1 | 0.11  | 0.14  |
| S2 | 0.11  | 0.15  |
| S3 | 0.15  | 0.20  |
| S4 | 0.13  | 0.18  |
| S5 | 0.11  | 0.15  |
| S6 | 0.12  | 0.16  |
| C1 | 0.06  | 0.23  |
| C2 | 0.05  | 0.19  |
| C3 | 0.07  | 0.25  |
| O1 | 0.01  | 0.15  |
| O2 | 0.01  | 0.15  |
| O3 | 0.02  | 0.18  |
| O4 | 0.01  | 0.16  |

## Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

|    | Jus   | Sup   |
|----|-------|-------|
|    | ----- | ----- |
| S1 | 0.21  | 0.28  |
| S2 | 0.20  | 0.26  |
| S3 | 0.28  | 0.37  |
| S4 | 0.24  | 0.33  |
| S5 | 0.21  | 0.28  |
| S6 | 0.21  | 0.28  |
| C1 | 0.13  | 0.47  |
| C2 | 0.08  | 0.28  |
| C3 | 0.10  | 0.38  |
| O1 | 0.04  | 0.47  |
| O2 | 0.04  | 0.41  |
| O3 | 0.04  | 0.43  |
| O4 | 0.03  | 0.38  |

Time used: 0.156 Seconds

**ประวัติผู้เขียน**

|   |                             |                     |
|---|-----------------------------|---------------------|
| ชื่อ สกุล   | นางสาวกันยรัตน์ จันทร์สว่าง |                     |
| รหัสประจำตัวนักศึกษา                              | 5010520501                  |                     |
| วุฒิการศึกษา                                      |                             |                     |
| วุฒิ  | ชื่อสถาบัน                  | ปีที่สำเร็จการศึกษา |
| รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต<br>(เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง) | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์    | 2548                |