



โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย  
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา  
**Structural Equation Model of Organizational Citizenship Behavior  
of Preschool Teachers Child Development Center within  
the Local Administration in Songkhla Province**

พัชฌิตา วรณชิต  
**Pattida Wannachit**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

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

**2558**

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์	โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ ครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา
ชื่อผู้เขียน	นางสาวพัชฌิตา วรรณชิต
สาขา	รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	คณะกรรมการสอบ
..... (ดร. อิศรัฎฐ์ รินไธสง)	.....ประธานกรรมการ (รองศาสตราจารย์พสุ สัตถาภรณ์)
	.....กรรมการ (ดร. อิศรัฎฐ์ รินไธสง)
	.....กรรมการ (ดร. คณน ไตรจันทร์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
รัฐประศาสนศาสตร์

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระพล ศรีชนะ)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

(ลงชื่อ).....

(ดร. อิศรัฎฐ์ รินไชสง)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาวพัชตมิตา วรรณชิต)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน  
และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

นางสาวพัชฌิตา วรรณชิต)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ ครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวพัชฌิตา วรรณชิต
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2557

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา จำนวน 290 คน จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โมเดลตามสมมติฐานในการศึกษามีตัวแปร 6 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติพื้นฐานและตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษาพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า  $\chi^2 = 4.84$ ,  $\chi^2/df = 2.42$ , CFI=1.00, RMR=.007 และ RMSEA=.07 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานเท่ากับ .75, .28 และ .19 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ รองลงมาคือ บรรยากาศองค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมาตรฐานเท่ากับ .05, .03 และ .03 ร่วมกันสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ .89

<b>Thesis Title</b>	Structural Equation Model of Organizational Citizenship Behavior of Preschool Teachers Child Development Center within the Local Administration in Songkhla Province
<b>Author</b>	Miss Pattida Wannachit
<b>Major Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2014

### **Abstract**

The purpose of this study was to examine consistence of hypothetical a causal relationships model of organizational citizenship behavior with empirical data. The study samples were 290 from Preschool Teachers Child Development Center within the Local Administration in Songkhla Province, obtained through the stratified random sampling method. Six variables of the study. The variables included 1) organizational citizenship behavior 2) organizational commitment 3) perceived organizational support 4) perceived organizational justice 5) organizational climate and 6) transformational leadership. Used questionnaires. Data were analyzed by descriptive statistics and examine consistency of hypothetical a causal model empirical data.

The result found that the hypothetical a causal model was consistent with model empirical data. Its  $\chi^2 = 4.84$ ,  $\chi^2/df = 2.42$ , CFI=1.00, RMR=.007 and RMSEA =.07. The variables that directly effected to organizational citizenship behavior were perceived organizational justice, organizational climate and transformational leadership, their standardized path coefficient were .75, .28 and .19. The variables that indirectly effected to organizational citizenship behavior were perceived organizational justice, organizational climate and transformational leadership, their standardized path coefficient were .05, .03 and .03. Perceived organizational justice, organizational climate and transformational leadership were explain the variance of organizational citizenship behavior at the percentage of 89.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	6
1.3 สมมติฐาน	6
1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	13
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	28
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	35
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	44
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร	57
2.6 แนวคิดและทฤษฎีกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	64
2.7 โมเดลการวิจัย	69
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	71
3.2 แบบแผนการวิจัย	73
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	73
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
3.5 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	82

## สารบัญต่อ

	หน้า
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้	83
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	86
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของที่ตัวแปรที่ศึกษา	88
4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ในโมเดล	89
4.4 ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	90
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	99
5.2 อภิปรายผล	101
5.3 ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	131
ประวัติผู้เขียน	165



## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1 ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอที่ตั้ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	73
2 ตาราง 2	ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล	85
3 ตารางที่ 3	ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ	88
4 ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ โดยรวม	89
5 ตารางที่ 5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลสมการ โครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	90
6 ตารางที่ 6	ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และ ผลพิจารณาก่อนการปรับแก้	91
7 ตารางที่ 7	ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และ ผลพิจารณาหลังการปรับแก้	94
8 ตารางที่ 8	คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรภายนอกเชิงสาเหตุกับ ตัวแปรภายใน	96
9 ตารางที่ 9	คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรภายในเชิงสาเหตุกับตัวแปร ภายในผล	96
10 ตารางที่ 10	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	155
11 ตารางที่ 11	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามความผูกพัน ต่อองค์กร	157
12 ตารางที่ 12	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร	158
13 ตารางที่ 13	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร	160
14 ตารางที่ 14	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามบรรยากาศ ภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	162
15 ตารางที่ 15	ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงของแบบสอบถามภาวะผู้นำของ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	164

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ภาพประกอบ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่ การพัฒนาองค์กร	26
2 ภาพประกอบ 2 วัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	27
3 ภาพประกอบ 3 มุมมองขององค์กรและพนักงาน	38
4 ภาพประกอบ 4 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันขององค์กร	39
5 ภาพประกอบ 5 ความสอดคล้องตามหลักความยุติธรรม	46
6 ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัยโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู	70
7 ภาพประกอบ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรก่อนการปรับแก้	92
8 ภาพประกอบ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรหลังการปรับแก้	95

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

เนื่องจากในสภาพสังคมปัจจุบันมีการพัฒนาไปในหลายๆ ด้านอย่างรวดเร็ว จึงส่งผลให้องค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญหน้ากับความเปลี่ยนแปลงและแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม ด้านการเมือง และเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554 : 1) ซึ่งมีปัจจัยในหลายๆ ด้านที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนขององค์กรให้ก้าวต่อไป และปัจจัยที่สำคัญ อย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรในการปฏิบัติภารกิจดังกล่าวนั้นก็คือนักคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เพราะการที่องค์กรหนึ่งๆ จะบรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กร บุคคลเหล่านี้ยังต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพอีกด้วย หากบุคคลขององค์กรขาดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมแล้ว องค์กรเหล่านั้นย่อมประสบความล้มเหลวอย่างแน่นอน คนมีทัศนคติที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมที่แสดงออกต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ถ้าคนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรพฤติกรรมในการปฏิบัติงานก็จะมีการทำงานอย่างขยันขันแข็ง มีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ดังนั้นบริหารงานทรัพยากรมนุษย์มีแนวคิดว่าการรักษาคนดีไว้ ปรับปรุงคนที่ยังมีจุดบกพร่องให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมความก้าวหน้าแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมาย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544 : 2-3) ดังนั้นองค์กรต่างๆ ที่มองคนเป็นทุนให้แก่องค์กร

จากพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรสามารถจำแนกได้เป็นสามประเภทใหญ่ ๆ คือ พฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ (In Role) พฤติกรรมนอกบทบาทหน้าที่หรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Extra Role) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติภารกิจปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ในอดีตที่ผ่านมาการวิจัยจำนวนมากได้มุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ แต่ในปัจจุบันองค์กรต่างได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมนอกบทบาทหน้าที่หรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้เพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เพราะพฤติกรรมทั้งสองประเภทมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational

Citizenship Behavior) นั้น ในปัจจุบันถือว่าองค์การให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ โดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทน พฤติกรรมดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้องค์การมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554 : 1) มีนักวิชาการมากมายที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หากพิจารณาแล้วจะมีความหมายและองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน เช่นเดียวกับแนวคิดของ Organ (1987) ที่ได้ให้ความหมายว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนกอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994 : 766)

องค์การต่างๆ ได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของสมาชิกในแต่ละองค์การเพื่อพัฒนาประเทศเพื่อให้สามารถก้าวสู่การแข่งขันในเวทีโลก องค์การทางการศึกษาก็เช่นกันที่ได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ นั่นก็คือ บุคลากรทางการศึกษา หรือครูผู้สอน ได้มีการพัฒนากระบวนการจัดการศึกษาของชาติ ให้มีมาตรฐานทางวิชาการในระดับสากล จากรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 นโยบายด้านการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้ และเพื่อให้คนไทยทั้งปวงได้รับโอกาสเท่าเทียมกันทางการศึกษา พัฒนาคนได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต อันเป็นเงื่อนไขไปสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ที่พึงประสงค์ ที่สำคัญคือการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐ และ เอกชน ผู้นำชุมชน และ ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นยุทธศาสตร์หลักในการสร้างกลไก และเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญยิ่ง ในการปฏิรูปการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อเด็กทุกคนมีโอกาสได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีความเท่าเทียมกัน ดังนั้นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการศึกษากับเด็กในพื้นที่ จึงเข้ามามีบทบาทและภารกิจที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการจัดการศึกษาเพื่อท้องถิ่นและชุมชน โดยเฉพาะการพัฒนาการศึกษาในส่วนของศูนย์พัฒนาเด็กปฐมวัย เพราะถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นทางการศึกษาของเด็กและมองว่าเป็นการเริ่มต้นอนาคตของการเป็นปัญญาชนของประเทศ ดังนั้นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะมีบุคลากรทางการศึกษาซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลเด็กเล็ก ครูปฐมวัยเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบต่อเด็ก ๆ ในแต่ละศูนย์ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2557) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดตั้งและดำเนินงานดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กทั่วประเทศจำนวนทั้งสิ้น 17,821 แห่ง มีครูผู้ดูแลเด็กจำนวน 35,464 คน มีเด็กเล็กจำนวน 891,842 คน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) คิดเป็นร้อยละ 15 ของเด็กเล็กที่มีอยู่ทั่วประเทศ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในที่นี้ ได้แก่ สถานที่ดูแลและให้การศึกษาคณะเด็กที่มีอายุระหว่าง 3-5 ปี มีฐานะเทียบเท่าโรงเรียนทั่วไป ซึ่งมีทั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งขึ้นเอง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของส่วนราชการต่างๆ ที่ถ่ายโอนให้อยู่ในความดูแลรับผิดชอบ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตระหนักและให้ความสนใจในการส่งเสริมและพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเหล่านี้ในทุก ๆ ด้านเพื่อให้เด็กได้รับการพัฒนาอย่างเต็มตามศักยภาพมีคุณภาพ และได้มาตรฐานเหมาะสมกับวัย เด็กตั้งแต่แรกเกิดถึง 5 ปี เป็นช่วงระยะเวลาที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นหน้าที่หลักของพ่อแม่ ผู้ปกครอง ผู้ดูแลเด็ก ตลอดจนชุมชนที่เด็กอาศัยอยู่ในการส่งเสริมและพัฒนา เพราะเด็กถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศชาติในอนาคตและตามแผนพัฒนาการศึกษาท้องถิ่น ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2552-2554) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551) ในยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ 1 ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐาน ได้ระบุแนวทางการพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและการศึกษาระดับปฐมวัย โดยจัดให้มีการระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาศูนย์เด็กเล็กและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาระดับปฐมวัยให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรมให้กับผู้เรียน ดังนั้นองค์การทางการศึกษาก็ให้ความสำคัญกับ ครูปฐมวัยเป็นอย่างมาก เพราะมีบทบาทของการดูแลคล้ายกับแม่ ซึ่งหน้าที่ด้านการดูแลเด็กคือ การทำหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจของเด็ก เอาใจใส่ต่อความปลอดภัย โภชนาการ สุขภาพ ครูปฐมวัยต้องดูแลความเป็นอยู่ของเด็กปฐมวัยอย่างปกติสุขประกอบด้วย การดูแลการเจริญเติบโต สุขภาพ พัฒนาการและความปลอดภัย หน้าที่ด้านการศึกษาคือ พัฒนาทักษะพื้นฐานและความรู้พื้นฐานที่จำเป็นสำหรับเด็กปฐมวัย ให้มีความพร้อมที่จำเป็นสำหรับเด็ก เช่น พัฒนาทักษะการคิดพื้นฐานและภาษา การช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวัน การควบคุมพฤติกรรมตนเองอย่างมีเหตุผล พัฒนาทักษะทางสังคม ประสบการณ์พื้นฐานความรู้ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และสังคม การส่งเสริมดูแลสุขภาพกายและจิตใจ

จากผลงานวิจัยของโครงการ Student / Teacher Achievement Ratio (STAR) หรือโครงการทดลองลดขนาดชั้นเรียนในรัฐเทเนซซี สหรัฐอเมริกา ซึ่งศึกษานักเรียนชั้นปฐมวัย-ป.3 จำนวน 7,000 คน ในโรงเรียน 79 แห่ง เป็นเวลา 4 ปี ได้ข้อสรุปว่า ชั้นเรียนที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเรียนรู้อย่างแท้จริงควรมีอัตราส่วนครู 1 คน ต่อนักเรียนน้อยกว่า 20 คน ขณะที่ผลการศึกษาวิจัยของภาควิชาปฐมวัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร พบว่า ขนาดของชั้นเรียนที่เหมาะสมในระดับปฐมวัยของไทยนั้น ควรมีเด็กเพียง 12-13 คน ต่อครู 1 คน ตัวเลขดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการจัดการเรียนการสอนปฐมวัยในประเทศไทยกำลังประสบปัญหาขาดแคลนครูปฐมวัยอย่างชัดเจน เพราะเมื่อคิดจากจำนวนครูที่สอนระดับปฐมวัยระดับอนุบาลในสังกัด สปช. จำนวน 57,000 คน และจำนวนเด็กเกือบ 2 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2543 พบว่า ครูจำนวน 1 คน ต้องรับภาระดูแลเด็ก เฉลี่ย 35 คน ซึ่งสภาพความเป็นจริงมี

โรงเรียนสังกัด สปช. เกินครั้งที่ครูต้องดูแลเด็กก่อนเกณฑ์จำนวน 50-60 คน ส่งผลให้ครูปฐมวัยมีไม่เพียงพอกับจำนวนเด็กเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ (ภารดี ทองบาง, 2549)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2542 รัฐบาลไทยได้เริ่มโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดเพื่อลดกำลังคนภาครัฐ พบว่า ครูปฐมวัยในโรงเรียนของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครูอายุมากสมัครเข้าร่วมโครงการไปแล้วเป็นจำนวนหลายพันคน ขณะที่รัฐให้อัตราบรรจุคืนรวมทุกระดับชั้นไม่ถึงร้อยละ 10 ทำให้ชั้นเด็กเล็กในโรงเรียนหลายแห่งขาดครูดูแลเพิ่มขึ้น โดยครูปฐมวัยหนึ่งคนต้องดูแลเด็กถึง 2 ห้อง บางสถานศึกษาใช้วิธีแก้ปัญหาโดยให้ครูประถมผลัดกันสอนควบชั้นปฐมวัยด้วย หรือใช้วิธีจ้างอัตราจ้างพิเศษเท่าที่งบประมาณของโรงเรียนจะมีให้ สาเหตุสำคัญที่ทำให้ขาดแคลนที่มีวุฒิด้านปฐมวัย คือ เนื่องจากในแต่ละปีมีนักศึกษาที่จบเอกปฐมวัยจำนวนไม่มาก รวมทั้งจบจากสถาบันราชภัฏซึ่งเป็นสถาบันหลักในการผลิตครู 36 แห่งทั่วประเทศ และจากมหาวิทยาลัยไม่กี่แห่งแล้วไม่เกิน 1,300 คนต่อปี ขณะที่หากประเทศไทยต้องการจัดการศึกษาระดับปฐมวัยให้มีคุณภาพ จะต้องเพิ่มจำนวนครูปฐมวัยอีกไม่ต่ำกว่า 5 หมื่นคน (ภารดี ทองบาง, 2549) ทั้งนี้การเป็นครูปฐมวัย จะต้องมีความรักในตัวเด็ก ความเมตตา มีความอดทนที่สูงมากกว่าครูชั้นอื่นๆ เนื่องวัยของเด็กที่ต่างกัน ครูที่ดูแลและจัดการศึกษาแก่เด็กเล็กต้องรู้หลักจิตวิทยาพัฒนาการเด็กซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญยิ่งที่จะทำให้ครูเข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ของเด็ก ตลอดจนวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แก่เด็ก และที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าพื้นฐานทางจิตวิทยาและศาสตร์ด้านการพัฒนาเด็กก็คือ ความรักความเมตตาและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เด็กด้วยคุณลักษณะข้างต้น จึงไม่ใช่เรื่องที่ทำให้ครูที่จบเอกใดก็ได้มาดูแลและสอนอย่างสภาพที่เป็นอยู่ทุกวันนี้ แต่ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการเรียนรู้จิตวิทยาและพัฒนาการเด็ก และมีประสบการณ์จัดการเรียนรู้แก่เด็กมาเป็นเวลานานพอควร การอบรมเพียงระยะเวลาสั้น ๆ นั้น ไม่ทำให้ครูรู้ศาสตร์และศิลป์ในการดูแลและจัดการเรียนการสอนแก่เด็กเล็กได้อย่างต้องแท้ ซึ่งในปัจจุบันได้มีการให้ครูในระดับอื่นมาดูแลเด็กปฐมวัย ซึ่งหมายความว่า ให้ครูที่ไม่ตรงสาขามาดูแลเด็กปฐมวัย แต่อย่างไรก็ตาม อาชีพครูปฐมวัยก็ยังเป็นอาชีพที่ขาดแรงจูงใจทางด้านฐานะ เงินและสังคม ได้รับความตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ น้อยกว่างานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการทำงานหนัก อีกทั้งยังได้รับความกดดันจากองค์กรเอง จากผู้ปกครองของเด็ก และจากตัวเด็กเอง ส่งผลให้เกิดความเครียดตามมาได้ ดังนั้นเป็นผลให้ครูปฐมวัยลาออกก่อนอายุเกษียณ เพื่อรับสิทธิผลประโยชน์ที่ทางรัฐบาลได้จัดสรรให้ (บ้านสบครุ, 2554)

จากที่กล่าวมาข้างต้นว่า ที่รัฐบาลริเริ่มโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนด เป็นผลทำให้ ครูปฐมวัย ทำการลาออกก่อนอายุเกษียณ ส่งผลให้ครูปฐมวัยขาดแคลนมาจนถึงทุกวันนี้และคาดว่าน่า จะขาดแคลนต่อไปจนถึงปี พ.ศ. 2565 ตามข้อมูลของ สพฐ. ซึ่งในปีพ.ศ.2554 และ ปี พ.ศ.2555 ขาดแคลนครูปฐมวัยจำนวน 3,588 อัตรา และ 3,476 อัตรา ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าครูปฐมวัยเกิดความเบื่อหน่ายในงานจากภาระที่ได้รับมอบหมาย การขาดแรงจูงใจในการการดำเนินงาน ซึ่งการขาดความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิก

ที่ดีต่อองค์กรโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร (นุรลี หมัดปลอด, 2555) ซึ่ง Organ, Podsakoff and Mackenzie (2006 : 6-7) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน มีความคล้ายคลึงกับกระบวนการจูงใจ แรงจูงใจเกิดจากการมีใจรักในงานที่ทำ ส่งผลให้มีความสุขกับงานที่ทำ เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะทำให้ครูปฐมวัยมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรักและความสุขในการทำงาน ทั้งนี้ Mowday, Porter and Steers (1982 : 150) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนและเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะพัฒนาเป็นความผูกพันต่อองค์กร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของครู จากการศึกษาของ Celeb (2003) ของมหาวิทยาลัย Trakya Edime ประเทศตุรกี พบว่า ความผูกพันของครูกับองค์กรถูกอธิบายภายใต้ความผูกพันที่มีต่อโรงเรียน ต่อกลุ่มงาน ต่ออาชีพการสอนและงานการสอน เมื่อมีความผูกพันต่อสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและทัศนคติต่าง ๆ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อาทิ ครูเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน ครูพอใจในการสอน ครูช่วยเหลือเด็ก ครูมีส่วนช่วยในการสร้างประโยชน์แก่โรงเรียน ครูภูมิใจในความเป็นครู มีความหนักแน่นในการตัดสินใจ และมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ทั้งนี้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรด้วย และยังส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้วยเช่นกัน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์กรปรารถนา เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (วิชรีย์ อยู่เจริญ, 2546 : 17) ทั้งนี้ยังเป็นพฤติกรรมที่ช่วยลดการลาออกจากองค์กร ช่วยเสริมการจัดการในองค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญ เอาใจใส่ในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก เพราะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ให้องค์กรประสบความสำเร็จ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นและจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยเกี่ยวกับครูปฐมวัย ในประเด็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นผลให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังสงขลา จากการทบทวนเอกสาร พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการทำงานด้านบุคลากร มีดังนี้ บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยนำตัวแปรเหล่านี้มาสร้างเป็นโมเดลสมการโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความกลมกลืนของโมเดล ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยเป็นสารสนเทศแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลครูปฐมวัย ตลอดจนจนถึงผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้

## 1.2 วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา

## 1.3 สมมติฐาน

โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## 1.4 ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา มีดังนี้

1.4.1 ทำให้ได้โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา และทราบทิศทางของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงรูปธรรมที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาแนวคิดดังกล่าวในบริบทของสังคมไทย

1.4.2 ผลการวิจัยที่ได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาครูปฐมวัย วิชาชีพใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา แกไข หรือส่งเสริมให้มีการทำให้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้รวมถึงการพัฒนา ให้มีความสำคัญ ส่งเสริมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ให้มีศักยภาพ สมรรถนะที่เพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมให้มีการปรับเปลี่ยนนโยบาย กลยุทธ์ และการบริหารจัดการที่ดี

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา ได้นำตัวแปรความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) นำมาเพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์



พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลาได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

### 1.5.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร ได้แก่ ครูปฐมวัยที่ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา จำนวน 458 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูปฐมวัยที่ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา จำนวน 290 คน

### 1.5.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อนำมาตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

### 1.5.3 ด้านตัวแปร

การศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา มีตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย รวมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า ตัวแปรดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรดังกล่าวหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ดังนี้

1.5.3.1 ตัวแปรภายใน (Endogenous Latent Variable) เป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่นๆ ในโมเดล ได้แก่

- 1) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment)
- 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support)
- 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

1.5.3.2 ตัวแปรภายนอก (Exogenous Latent Variable) เป็นตัวแปรที่ไม่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรใด ได้แก่

- 1) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice)
- 2) บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)
- 3) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

#### 1.5.4 ด้านพื้นที่

ศึกษาครูปฐมวัยที่ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 321 ศูนย์ ใน 16 อำเภอ จังหวัดสงขลา ได้แก่ 1) อำเภอหาดใหญ่ 2) .อำเภอเมือง 3) .อำเภอบางกล่ำ 4) อำเภอคลองหอยโข่ง 5) อำเภอจะนะ 6) อำเภอสะเดา 7) อำเภอนาทวี 8) อำเภอนาหม่อม 9) อำเภอเทพา 10) อำเภอสะบ้าย้อย 11) อำเภอกระแสดินธุ์ 12) อำเภอสิงหนคร 13) .อำเภอสทิงพระ 14) อำเภอระโนด 15) อำเภอกวนเนียง 16) อำเภอรัตภูมิ

#### 1.5.5 ด้านระยะเวลา

การศึกษामodelสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2557 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2558

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1) ครูปฐมวัย สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา หมายถึง ครูผู้สอนในระดับชั้นก่อนปฐมวัยและปฐมวัย 1-2 ในเด็กอายุ 2 ปีครึ่ง - 4ปี เขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆในจังหวัดสงขลา

2) พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกถึงการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่รับผิดชอบ ด้วยความเต็มใจ และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของครูปฐมวัยเองไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่อยู่ไม่อยู่ในการกำหนดขององค์กร แต่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมย่อย 5 ด้าน ดังนี้

2.1 พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกถึงความเสียสละตนเองเพื่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ เช่น การช่วยเหลือ

เพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการช่วยให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกด้านความคิด ความอ่าน หรือการลงมือกระทำที่ ช่วยวางแผน และหาทางป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงไม่สร้างความปัญหาหรือความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น ทั้งนี้ต้องเคารพให้เกียรติเพื่อนร่วมงาน

2.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกถึงการยอมรับสภาพความยากลำบากหรือการระงับอารมณ์ต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากการทำงาน รวมถึงความเครียด ความผิดหวังหรือไม่สะดวกสบาย โดยไม่แสดงความไม่พอใจใดๆ

2.4 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ และปฏิบัติงานเกินกว่าระดับที่องค์กรได้กำหนดไว้ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รวมถึงการรักษาเวลา การรักษาทรัพย์สิน การดูแลความสะอาด การใช้ทรัพยากร หรือการกระทำใดๆ ที่เป็นการรักษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของครูปฐมวัย ที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งไม่ใช่เพียงการแสดงความคิดเห็นในกระบวนการปฏิบัติ แต่รวมถึงการลงมือปฏิบัติ เช่น มีการแสดงความคิดเห็นที่เข้ากับองค์กร การเก็บความลับในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น

3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกครูปฐมวัยที่ผูกพันกับองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ ทั้ง 3 ด้าน

3.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของครูปฐมวัย รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเอาใจใส่ในเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับองค์กร ทั้งนี้มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานขององค์กรนี้

3.2 ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของครูปฐมวัยว่าตนจะได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์เพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรโดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมในการทำงาน ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของครูปฐมวัยรู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความผูกพันกับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นลักษณะทางจิตใจยึดมั่น มีความจงรักภักดีอยู่กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการ (Perceived Organizational Support) หมายถึง เป็นความเชื่อของครูปฐมวัยว่าองค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทที่ทำงาน และองค์กรมีความห่วงใยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของครูปฐมวัยเช่นกัน มี 5 ด้าน ดังนี้

4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

4.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของตน

4.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างบุคลากรทำงานต่อไป ไม่มีการปลดออกหรือเลิกจ้าง

4.4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญและยกย่องให้เกียรติเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์กร

4.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อการทำงานของพนักงาน รวมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน

5) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (Organizational Justice) หมายถึง การที่ครูปฐมวัยรับรู้ถึงความเป็นธรรมภายในองค์กร ทั้ง 4 ด้าน

5.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความคิดของครูปฐมวัยเกี่ยวกับความเป็นธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทนรางวัล ที่มีเกณฑ์จัดสรรตามมาตรฐาน

5.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง ความคิดของครูปฐมวัยเกี่ยวกับเกี่ยวกับความเป็นธรรมของวิธีการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการตัดสินใจ จัดสรรผลตอบแทน

5.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interaction Justice) หมายถึง ความคิดของครูปฐมวัยเกี่ยวกับเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่ผู้บังคับบัญชาแสดงออก เช่น การให้เกียรติ การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน รวมถึงการเคารพสิทธิของผู้ใต้บังคับบัญชา

5.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง การรับรู้ของครูปฐมวัยเกี่ยวกับระบบ การบริหารงานภายในองค์กร ว่ามีความโปร่งใส เสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่เล่นพวกพ้อง หรือความลำเอียง เป็นไปตามกฎระเบียบ

6) บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) หมายถึง การรับรู้ของครู ปรุ้มว้ยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และมีอิทธิพลต่อจิตใจและในการปฏิบัติงานใน องค์กร

6.1 ด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยที่มีต่อ ความเข้าใจ หรือชัดเจนของนโยบาย ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน กระบวนการดำเนินงานรวมถึง การกระจายงานในองค์กร

6.2 ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับความท้าทาย ความน่าสนใจของงาน รวมถึงความรู้สึก ที่มีต่อผลของงาน รวมถึงความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จของงาน ทั้งรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ของตน

6.3 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง การ รับรู้ของครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร รวมถึงการที่องค์กร มีอุปกรณ์ในการทำงานอย่างเหมาะสม เพียงพอต่อแรงงาน

6.4 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับการให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมายของ องค์กร และการตักเตือน ลงโทษ

6.5 ด้านความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับการ รับฟังความคิดเห็น มีการใช้เหตุผลเป็นเกณฑ์ในการตัดสินความขัดแย้งต่างๆ และหาข้อยุติ ร่วมกัน ทั้งนี้เมื่อได้ข้อยุติแล้วจะต้องไม่ก่อปัญหาขึ้นมาอีก

6.6 ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectation) หมายถึง การรับรู้ครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับความสำคัญของผลการ ปฏิบัติงาน และเป้าหมายหรือความคาดหวังขององค์กรอย่างชัดเจน

6.7 ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยว่าตนเองเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร ทำงานเป็นหนึ่งเดียวกับสมาชิกคนอื่น ๆ ทำงานเป็นทีมเดียวกัน เป็น สมาชิกที่ดี มีคุณค่า

6.8 ด้านความเสี่ยงภัย (Risk) หมายถึง การรับรู้ของครูปรุ้มว้ยเกี่ยวกับ นโยบายของผู้บังคับบัญชาและองค์กรเกี่ยวกับการเสี่ยงภัย การทำงานที่ท้าทาย เน้นที่จะ พิจารณาทางเลือกที่เสี่ยง ซึ่งทางเลือกนี้เป็นทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน

7) ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกที่เป็นการจูงใจของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้ครูปรุ้มว้ยมีการ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ในด้านต่างๆ ดังนี้

7.1 การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (Idealized Influence) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าศูนย์ที่ส่งผลให้ครูปฐมวัยรู้สึกไว้วางใจ มีความศรัทธาในอาชีพนี้ มีวิสัยทัศน์ และมีจริยธรรมคุณธรรม

7.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าศูนย์ที่ส่งผลให้ครูปฐมวัยเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของงานมากขึ้น

7.3 การกระตุ้นใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าศูนย์ที่ส่งผลให้ครูปฐมวัยสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความคิดใหม่ๆขึ้น

7.4 การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individualized Consideration) หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าศูนย์ที่สร้างความสัมพันธ์กับครูปฐมวัยเป็นรายบุคคลโดยอาศัยความเอาใจใส่และเข้าใจในความแตกต่างกันของแต่ละคน

## บทที่ 2

### เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง
- 2.7 โมเดลการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

##### 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้มีผู้ศึกษา รวมถึงมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้หลากหลาย โดยความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

Katz and Kahn (1987) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการแสดงความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงแสดงความเป็นมิตร ช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์การ หากขาดซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้แล้ว ระบบการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์การก็จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ จากการให้ความหมายของ Katz and Kahn (1987) ได้สอดคล้องกับ Greenberg and Baron (2003 : 370-408) ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง รูปแบบของพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การปฏิบัติกันนอกเหนือจากหน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ แต่เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งนี้ยังมี Bateman and Organ (1983) ยังได้อธิบายถึงพฤติกรรมดังกล่าวเพิ่มเติมอีกด้วยว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นการกระทำที่

เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ของสมาชิก ทั้งในด้านของค่านิยมหรือความพึงพอใจ แต่อาจไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทหรือภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึง Organ ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ยังประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน นอกจากนี้ Organ (1987) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าเป็นพฤติกรรมที่มักเกิดขึ้นจากการตัดสินใจด้วยตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากองค์การแต่อย่างใด และเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การ เช่นเดียวกับ Dubrin (1994 : 256) ที่ได้ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่กระทำโดยไม่มีผลตอบแทนหรือรางวัล ซึ่งเกิดจากความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในองค์การ (นุรลีหมัดปลอด, 2555 : 20) นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการในประเทศที่ได้ให้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การไว้หลายท่าน เช่น ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ให้ความหมายที่มีความสอดคล้องกับความหมายของ Organ ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ สมาชิกจึงไม่ได้รับการปกป้อง หรือได้รับสิ่งตอบแทนที่กำหนดไว้ตามระบบ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งนี้ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) กล่าวว่าเป็นการกระทำที่ไม่ได้รางวัลใดๆ จากองค์การ แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองด้วยความเต็มใจของสมาชิก ทั้งนี้ยังนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี

จากการที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ ไม่ได้เป็นภารกิจหรือหน้าที่หลักที่ตนเองรับผิดชอบ แต่เป็นพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติหน้าได้ตัดสินใจกระทำเอง มีความสมัครใจ เต็มใจในการปฏิบัติ รวมถึงไม่ได้คำนึงผลตอบแทนหรือรางวัลใดๆ และทั้งนี้ยังส่งผลให้องค์การมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



## 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็นแนวคิดที่เกิดมาจากแนวคิดของ Barnard (1938 : 84) กล่าวว่าลักษณะพื้นฐานขององค์กร เป็นระบบความร่วมมือกัน (Cooperative System) ซึ่งอาศัยความเต็มใจของแต่ละบุคคล เนื่องจากความเต็มใจเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือประสิทธิภาพคุณค่าภายในตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ต่อมา Katz and Kahn (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 : 35 ; อ้างอิงจาก Katz and Kahn, 1966 : 337) ได้แบ่ง ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 ได้แก่

**แนวคิดแรก** เป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกจากพฤติกรรมการณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ตามที่แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยจำแนกจากพฤติกรรมการณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมการณ์พิเศษ (Bateman and Organ. 1983) ดังนั้นพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในแนวคิดนี้ จึงถือเป็นพฤติกรรมการณ์พิเศษ และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดโดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกจากพฤติกรรมการณ์ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994 : 766)

**แนวคิดที่สอง** เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานในเชิงปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่าที่พฤติกรรมการณ์เชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้นการศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมพิเศษ และพฤติกรรมเกี่ยวกับการปกครอง โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมการณ์

เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ไม่ใช้ปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจึงมีพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ

### 2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยจำแนกพฤติกรรมนี้แตกต่างกันไป ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดในการจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไว้มากมาย เนื่องจากในปัจจุบันองค์การให้ความสำคัญกับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งมีการศึกษาในหลายแนวทางการศึกษาปัจจัยเหตุ และปัจจัยผล รวมถึงในเชิงทดลอง เพื่อส่งเสริมให้ในองค์การมีการแสดงถึงพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีนั้น หากพิจารณาที่มิติเนื้อหา จะพบว่ามีคล้ายคลึงกัน ดังนี้

Smith, Organ and Near (1983) ได้จำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาล บุคลากรใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น 2) การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์การได้วางไว้หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์การพึงปฏิบัติ

ทั้งนี้ Organ (1987 : 8-13) ได้จำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่

สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการกระทำที่เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันที่อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ เป็นการกระทำที่ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร

3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความผิดหวัง ความเครียด และความไม่สะดวกสบาย รวมถึงความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

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

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

ทั้งนี้แนวคิดความคิดของ Podsakoff et al. (2000 : 516-526) จะมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดของ Organ (1987) เป็นอย่างมาก ซึ่ง Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง เป็นพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนส่งเสริมเพื่อนร่วมงาน 2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง เป็นกระทำที่แสดงถึงความอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากปัญหาต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานหรือจากการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจโดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ ไม่บังคับขู่เข็ญผู้ร่วมงาน

เมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์กรปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม 5) ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน 6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรว่าควรจะไปทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยการปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ และ 7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง เป็นกระทำที่แสดงถึงการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

ทั้งนี้ยังมี George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจรวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงานการใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อพึงระวังต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2) การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3) การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคลกลุ่มงาน หรือองค์กร

4) การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5) การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการองค์กร

จากการทบทวนข้างต้น จะพบว่าแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้น นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย และจำแนกองค์ประกอบออกเป็นหลายด้าน ซึ่งพบว่ามีคล้ายคลึงมาก ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามแนวคิดของ Organ (1987 : 8-13) ที่ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

### 2.1.4 การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนักวิชาการได้ยึดใช้แนวคิดทั้งสองแนวคิดตั้งที่กล่าวมาแล้ว และพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้เป็น 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

รูปแบบที่หนึ่ง Smith, Organ and Near (1983 : 653-663) ซึ่งเป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) ซึ่งเน้นไปที่พฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ. และการมีมโนสำนึก (Generalized Compliance) การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เป็นการช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร เช่น การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้ เครื่องมือชุดนี้เป็นต้นแบบของการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยแบบวัดมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และมีจำนวนข้อคำถามเริ่มต้นที่ 16 ข้อ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ใช้การหมุนแกนแบบตั้งฉากด้วยวิธีแอร์รีแมกซ์ (Orthogonal Varimax Rotation) สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 38.6 และ 15.5 ตามลำดับ มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ .88 กับ .85 ตามลำดับ ในปี ค.ศ.1987 Organ ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ

รูปแบบที่สอง เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากแนวคิดทางด้านปรัชญา รัฐศาสตร์ ที่พิจารณาเป็น 3 ลักษณะ คือ ตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ บทบาทพิเศษตามหน้าที่ และการปกครอง โดย Graham (1991) เป็นผู้เริ่มแนวคิดนี้และจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การเชื่อฟังคำสั่ง (Obedience) การทำความดีเลิศ (Pursuit of Excellence) ความโอบอ้อมอารี (Neighborliness) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) และการทำความดีให้สังคมในองค์กร ต่อมาเครื่องมือชุดนี้ได้พัฒนาออกเป็น การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) การขยันในงานส่วนบุคคล (Personal Industry) การสร้างสรรค์ (Individual Initiative) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) และการทำความดีให้สังคมในองค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่าคุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถนำไปใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน

และรูปแบบที่สาม เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีภายใต้การกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กร

นั้นๆ Skarilicki and Latham (1997 : 624-628) ที่ได้สร้างเครื่องมือวัดขึ้นภายใต้นิยามพฤติกรรมที่สมาชิกในสหภาพแรงงานได้กำหนดขึ้น เรียกว่า เครื่องมือวัดก่อนและหลังการทดสอบ หรือที่เรียกอีกชื่อว่า เครื่องมือวัดการสังเกตพฤติกรรม โดยฉบับละ 10 ข้อ แล้วนำคะแนนที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมมาจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การ และองค์ประกอบด้านบุคคล จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เครื่องมือวัดก่อนการทดสอบและหลังการทดสอบ มีดัชนีวัดความกลมกลืน  $GFI = .94$  และ  $.93$ ,  $AGFI = .88$  และ  $.87$ ,  $Root Mean Square Residual (RMSR) = .065$  และ  $.076$  โดยมีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และการทดสอบซ้ำเป็น  $.76/.85$  และ  $.71/.80$  ตามลำดับ

นอกจากนั้นในประเทศไทยก็มีการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยเช่นกัน เริ่มจาก วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีความเหมาะสมต่อบริบทสำหรับองค์การในประเทศไทย โดยได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยสร้างข้อคำถามจากพฤติกรรมปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งเครื่องมือวัดที่ใช้เริ่มแรกประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ด้านความช่วยเหลือ (Helping) ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ (Civic Virtue) และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง (Firmness) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ  $.90$  ความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ  $.80$   $.71$   $.69$  และ  $.77$  ตามลำดับ พบว่าเครื่องมือวัดมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 139.92$ ,  $df = 121$ ,  $p\text{-value} = 0.11$ ) ค่าดัชนีที่ยอมรับได้ ( $GFI = .98$ ,  $AGFI = .96$ ,  $RMSEA = .016$ ) การศึกษาของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549, 110-157) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แนวคิด Organ (1987) เป็นฐานในการพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์ประกอบ ด้วย 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการอดอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ  $.66$  และเครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 131.55$ ,  $df = 177$ ,  $p\text{-value} = 1.00$ ,) และมีดัชนีความสอดคล้อง ( $GFI = .98$ ,  $RMSEA = .03$ ,  $SRMR = .00$ ,  $CFI = 1.00$ ) ส่วน วัลลพ ล้อมตะคุ (2554, 127-132) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พัฒนาจากแนวคิด Organ (1988) เครื่องมือวัดพฤติกรรมทั้งหมด 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการอดอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง  $.66$ - $.82$  และมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน ดังนี้  $.82$   $.81$   $.70$   $.70$  และ  $.66$  ตามลำดับ เครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 272.48$ ,  $df = 143$ ,  $p\text{-value} = .00$ ,) และมีดัชนี

ความสอดคล้อง (GFI = .94, AGFI = .90, RMSEA = .047) ด้านผลการศึกษาของ นูรลี หมัดปลอด (2555, 153-169) ทำการศึกษาเรื่องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา โดยใช้เครื่องวัดพฤติกรรมจากแนวคิด Organ (1987) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 และมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน ดังนี้ .86 .81 .77 .76 และ .75 ตามลำดับ เครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 855.86$ ,  $df=278$ ,  $p\text{-value} = .00$ ,) และมีดัชนีความสอดคล้อง (GFI = .90, AGFI = .84, RMSEA = .066, RMR = .02) ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ นาน และเนตรพัฒนา ยาวีราช (2557 : 196-199) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เครื่องมือวัดที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1988) ทั้งหมด 5 ด้านเครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 80.702$ ,  $df = 67$ ,  $p\text{-value} = 0.12$ ) และดัชนีความสอดคล้อง (RMR = .013, GFI = .96, AGFI = .93, PGFI = .53, RMSEA = .027) นอกจากนี้ อริสา สำรอง (2553 : 121-136) ได้ทำการวิจัยแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยเครื่องมือวัดพฤติกรรมได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Podsakoff et al. (1990) แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การสำนึกในหน้าที่ และการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .84-.92 และมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน .84 .78 .76 .76 .74 และ .91 ตามลำดับ และมีเครื่องมือวัดความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ดังนี้ ( $\chi^2 = 224.57$ ,  $df = 260$ ,  $p\text{-value} = .95$ ) ดัชนีความสอดคล้อง (GFI = .97, AGFI = .95, RMSEA = .00, RMR = .031, CN=629.45)

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น พบว่า แบบวัดตามแนวคิดของ Organ (1987) เป็นแบบวัดที่มีความเป็นสากลและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการอย่างกว้างขวาง ถือได้ว่ามีความชัดเจนและครอบคลุมคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)



### 2.1.5 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือกันและกันในองค์กรนั้นๆ ทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรด้วยเช่นกัน จากการที่ทบทวนงานต่างๆ ทำให้เห็นว่า มีนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน ที่ได้ให้นิยาม ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่คล้ายคลึงกันรวมถึงผลของพฤติกรรม ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ผลลัพธ์ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547) ดังนี้

1) ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อบุคคล จากผลการศึกษางานวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ and Ryan. 1995 : 755-802) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับระบบต่างๆ ขององค์กร ซึ่งด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งงานวิจัยในประเทศไทย ก็มีนักวิจัยหลายท่านที่ศึกษา ประไพพร สิงหเดช (2539 : 89) ศึกษาเรื่องการศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการกรมคุมประพฤติ โดยพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงส่งผลให้มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ Schnake and Dumler (1997 : 216-229) พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีแนวโน้มที่ผู้บังคับบัญชาประเมินว่าสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า

2) ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Organizational Performance and Success) Podsakoff & MacKenzie (1994 : 263-264) ได้สรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้หลายบทบาท 2) ช่วยเสริมสร้างผลผลิตภาพทางด้านการบริหารจัดการ 3) มีทรัพยากรบุคคลที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดโดยมีเป้าหมายไปในการมุ่งสร้างผลงาน 4) มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน 5) ช่วยเสริมสร้างผลผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดผลในการเรียนรู้ เป็นผลให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และ 6) สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีคงอยู่กับองค์กร ทั้งยังให้การสนับสนุน และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จากผลของพฤติกรรมทั้ง 6 ประการที่ได้กล่าวมา แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ดีซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้บุคคลสามารถทำงานได้หลากหลายบทบาท รวมถึงมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ทั้งยังสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งเมื่อบุคลากรมีคุณลักษณะดังกล่าวย่อมเกิดทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นผลมาจากการพัฒนาทักษะที่เป็นผลมาจากการฝึกฝน และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับการ

ใฝ่รู้ และมุ่งมั่น รวมถึงความทุ่มเทของบุคลากรอันเป็นส่วนหนึ่งของการเกิดสมรรถนะส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น และมีผลต่อการปฏิบัติงานในท้ายสุด ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์ประกอบด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมทั้ง 2 องค์ประกอบนี้มีผลโดยตรงต่อความรับผิดชอบในภาระงานที่สามารถสะท้อนออกมาเป็นผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้องค์ประกอบด้านการให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ทั้ง 2 องค์ประกอบต่างมีผลโดยตรงต่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติงานแบบถ้อยทีถ้อยอาศัยนำไปสู่ความสามัคคีอันเป็นผลดีในการปฏิบัติงานร่วมกัน (สิริสร กระจ่างสุนทร, 2554 : 12)

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจึงถือเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์การให้มีมั่นคงและความยั่งยืน ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงแนวทางในการส่งเสริมให้สมาชิกในหน่วยงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่องค์กรได้คาดหวัง ดังกล่าว ด้วยการส่งเสริม และสนับสนุนตัวแปรที่เป็นสาเหตุอันเป็นผลให้เกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากพฤติกรรมที่กล่าวถึงนั้นจะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะ (Competency) ให้กับบุคลากรแล้ว ยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรการมีศักยภาพในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง McClelland (1973 : 2-3) ได้กล่าวว่า สมรรถนะคือคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลผู้นั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในบทบาทที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นหากผู้บริหารสามารถพัฒนา แก่ไข รวมถึงสร้างแรงจูงใจด้วย ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้กับบุคลากรในหน่วยงานได้เกิดการรับรู้ และเต็มใจที่จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวที่ซ่อนอยู่ในตนเองออกมา ย่อมมีผลทำให้บุคลากรผู้นั้นเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ทั้งยังมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามไปด้วย

### 2.1.6 แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สำหรับแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547 : 20-21) มีแนวทาง ดังนี้

1) แนวคิดในการยกย่องให้รางวัลบุคลากรที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้มีผลงานดีเด่นและผู้ที่ทำความดีที่สร้างสมมาในอดีต โดยมี 2 แนวคิดหลัก คือ 1) ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นกำลังใจให้ปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งแนวคิดนี้เป็นที่นิยมปฏิบัติมาช้านานแล้วทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยเฉพาะในสาขาวิชาชีพครู 2) ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคล

ทั่วไป และให้การสนับสนุนทางด้าน “เงินและงาน” เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ทำประโยชน์ให้แก่วิชาชีพ สังคม และประเทศชาติมากขึ้น

2) รูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลอย่างมีระบบ และปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยให้ความสำคัญต่อการยกย่องให้รางวัลบุคลากรผู้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มีผลงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งเป็นการจูงใจให้คนดี คนเก่ง ภูมิใจในตนเองและมุ่งมั่นตั้งใจทำงานต่อไป

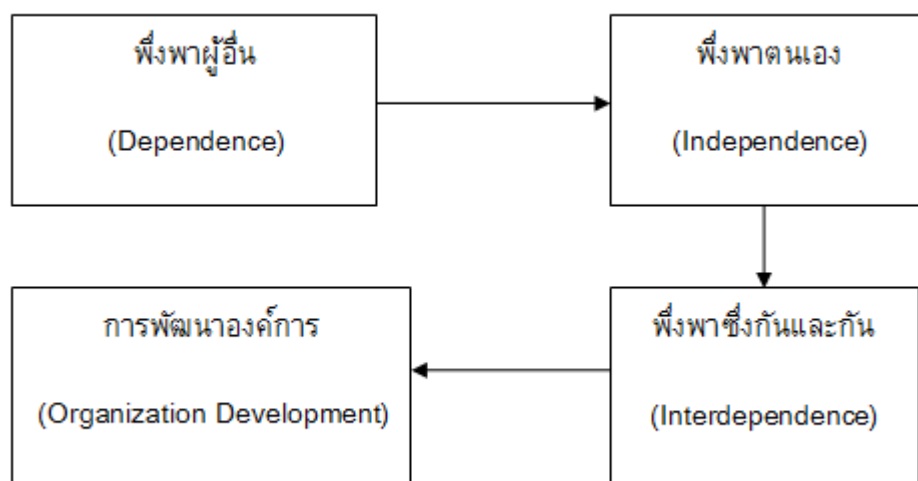
3) รูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลผู้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในแต่ละวงการวิชาชีพ ให้มีวิวัฒนาการที่ชัดเจนสอดคล้องกัน โดยจะมีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบเพื่อสรรหาบุคคลผู้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจนเป็นที่ประจักษ์ชัดเจน มีผลงานดีเด่น มีความดี มีความเสียสละ ในแต่ละอาชีพและประกาศเกียรติคุณให้สังคมได้ประจักษ์อันก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุปแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่กล่าวมา มุ่งที่จะยกย่องผู้มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลงานดีเด่น มีความดี เสียสละ และประกาศเกียรติคุณให้องค์กรได้ทราบ ซึ่งแนวทางดังกล่าวช่วยพัฒนาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้ อันจะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะผลักดันให้บุคลากรเหล่านี้ได้มีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น สำนึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ คำนึงถึงผู้อื่น อดทนอดกลั้น ให้ความร่วมมือ นำไปสู่การสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### 2.1.7 การประยุกต์ใช้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

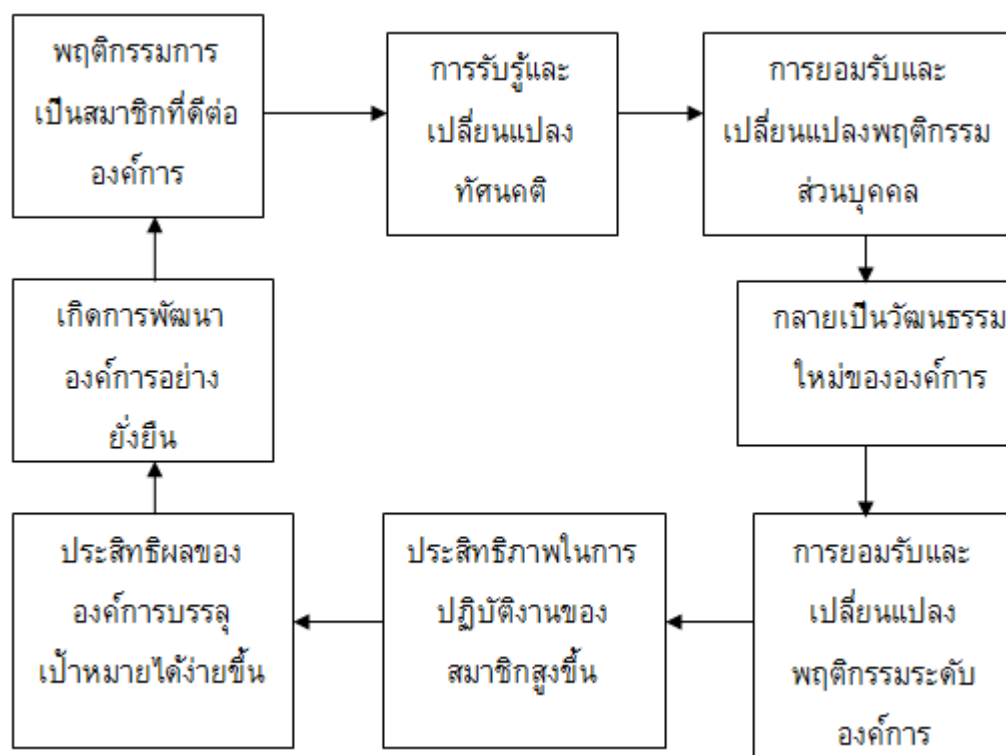
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเสมือนการนำหลักพฤติกรรมศาสตร์มาประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547 : 20-25) โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ ที่จำแนกเป็นพฤติกรรม 5 ด้าน อันได้แก่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ ก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลจากองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกด้วยสมัครใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี และช่วยปรับปรุงความสามารถของตนและองค์กรที่ตนได้สังกัดอยู่ สำหรับพฤติกรรมดังกล่าวนี้ นั้นเป็นการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะและความปรารถนาที่พึงประสงค์เข้าด้วยกัน เพราะความรู้จะทำให้เราทราบว่า ต้องทำอะไร แล้วทำไมต้องทำ จะเป็นส่วนที่บอกว่าจะต้องทำอย่างไร และความปรารถนาที่พึงประสงค์จะทำให้ทราบว่าเราต้องการทำอะไร จากการศึกษาพบว่าหลักพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติสามารถพัฒนาการตนเอง

จากระดับที่เคยพึ่งพาผู้อื่นไปสู่ระดับพึ่งพาตนเองและสู่ระดับพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน อันเป็นระดับที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรในระยะยาวได้ในที่สุด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร (สฎายุ วีระวิชิตระกุล, 2547 : 21)

หลักพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นกระบวนการสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่มาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร อันจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรและจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและระบบการปฏิบัติต่าง ๆ ที่มาจากพฤติกรรมเชิงบวกทั้ง 5 ประการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร ให้เป็นผู้ที่พัฒนาตนเองให้เกิดศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ และที่สำคัญจะช่วยสร้างความสามัคคีและสัมพันธ์ภาพที่ดีของบุคลากรในองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยสามารถวิเคราะห์ภาพอนาคตของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน ได้ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 วัฏจักรของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนด้วยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547 : 21)

จากภาพประกอบ 2 จะพบว่า การที่องค์กรสามารถพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรให้เกิดแก่สมาชิกของตนเองได้ จะส่งผลให้เกิดการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของสมาชิกจากการได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับหลักพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หลังจากนั้นก็จะเกิดการยอมรับและยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับบุคคล และเมื่อเวลาผ่านไปโดยเกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องแล้วก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมระดับองค์กร หลังจากนั้นเมื่อเกิดการยอมรับของสมาชิกทั่วไปแล้วก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับ โดยเมื่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับการยอมรับและกลายเป็นค่านิยมในทางบวกที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์กรแล้ว เมื่อนั้นก็จะเกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่บุคลากรที่มาจากแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) สุดท้ายก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ในท้ายที่สุดก็จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้ (Sustainable Organization Development) เพราะเป็นการพัฒนาที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวของสมาชิกเอง

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

### 2.2.1 ความหมายของแนวคิดความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อกับทัศนคติของสมาชิกในองค์กร มีความสำคัญต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าต่อองค์กร เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร แล้วย่อมแสดงพฤติกรรมทางบวกที่จะส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ความผูกพันต่อองค์กรเป็นประเด็นที่มีนักวิชาการให้ความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวาง มีการให้มุมมองไว้หลายมิติ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิชาการทั้งในและนอกประเทศส่วนใหญ่มีมุมมองที่คล้ายคลึงกัน โดยมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อกับทัศนคติ เจนคติเชิงบวก ความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรนั้นๆ เช่น Steers (1977 : 46) มองว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับสมาชิกคนอื่น ๆ มีความกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นเรื่องของความเต็มใจในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุผลในงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย เต็มใจที่จะใช้ความพยายามเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะคงอยู่รักษาไว้ซึ่งสภาพสมาชิกขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสภาวะทางใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร รู้สึกเป็นกันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะคงอยู่ในองค์กร รวมถึงการมีจิตสำนึกที่จะดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป Greenberg and Baron (2003 : 160) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และหรือไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์กรไป

ด้าน Buchanan (1974 : 533-546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวกันทั้งองค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มี 3 องค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ ความจงรักภักดีเป็นอันหนึ่ง การแสดงตนและความเกี่ยวพันกับองค์กร อย่างไรก็ตาม นักคิดบางท่านมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีนัยที่มากกว่าความจงรักภักดี กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่สมาชิกในองค์กรมีความเกี่ยวพันกันอย่างเหนียวแน่น ซึ่งจะช่วยผลักดันให้บุคลากรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน (นุรลี หมัดปลอด, 2555 : 22)

อาจสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมความรู้สึกรวมถึงทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่อองค์กร ซึ่งบุคคลในองค์กรมีการปฏิบัติด้วยความเต็มใจไม่มีข้อแม้ ทั้งนี้เกี่ยวพันถึงความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกันที่มีความแน่นแฟ้น เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

## 2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Kanter (1968) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นความจงรักภักดีที่อภิปรัชญาต่อองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศกายใจให้กับสังคมในองค์การ โดยการผูกพันตัวเองเข้ากับสัมพันธ์ภาพทางสังคม เมื่อสังคมในองค์การตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติขององค์การต่อบุคคลในองค์การ โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความผูกพันต่อองค์การที่เป็นลักษณะต่อเนื่อง หรือแบบคงอยู่เสมอ (Continuance Commitment) เป็นลักษณะที่บุคคลในองค์การอุทิศตนปฏิบัติงานให้แก่องค์การ และเสียสละเพื่อองค์การอย่างต่อเนื่องตลอดไป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะรวมกลุ่ม 2) ความผูกพันแบบยึดติด (Cohesion Commitment) เป็นความผูกพันทางสังคมในองค์การ จึงเกิดการกระตุ้นให้เกิดการรวมกลุ่ม จนทำให้ความผูกพันลักษณะนี้เพิ่มขึ้นได้ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การในลักษณะการควบคุม (Control Commitment) เป็นลักษณะที่สมาชิกมีการผูกพัน ยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐาน และค่านิยมขององค์การ

ส่วนแนวคิดของ Mowday et al. (1979) ความผูกพันต่อองค์การเป็นการแสดงความรู้สึกที่มีความแน่วแน่ของบุคคลต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การและต้องการที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ นอกจากนี้ยังหมายถึงการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับองค์การและสมาชิกในองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติภารกิจขององค์การ โดยลักษณะที่ได้กล่าวถึงนั้นมีความแตกต่างจากของ Kanter (1972) อันประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ คือ 1) การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมของ หมายถึง การที่สมาชิกมีความเชื่อในทางบวกต่อองค์การ มีความเชื่อที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์การและมีความเชื่อว่าองค์การที่ตนเองผูกพันอยู่นั้นเป็นองค์การที่ดีที่สุด 2) การมีความเต็มใจที่จะใช้ความพากเพียร เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกมีความยินดี เต็มใจที่จะเสียสละ ทูมเทร่างกายแรงใจ สติปัญญา และความสามารถ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย แม้ไม่มีผลตอบแทน รวมทั้งการเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การ และ 3) การมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง การที่สมาชิกแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ไม่ต้องการที่จะออกไปจากองค์การแม้ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า มีความภาคภูมิใจในความเป็นสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งจะบอกว่าคุณเป็นสมาชิกขององค์การ

นอกจากนั้น Staw (1977) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การใน 2 ด้าน คือ 1) ความผูกพันต่อองค์การในด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง ความเห็นพ้องต้องกันของบุคคลกับองค์การ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ มีทัศนคติต่อองค์การ

และมีความมุ่งหวังที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2) ความผูกพันต่อองค์กรในด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) หมายถึง การมีส่วนร่วมกับ องค์กร เห็นด้วยกับ เป้าหมายขององค์กร และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Allen and Meyer กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่แบ่งเป็น 3 แนวทางใหญ่ๆ คือ ประการแรก เกี่ยวกับแนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์กร ประการที่สอง เกี่ยวกับ แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเองเนื่องมาจากการรับรู้ว่าจะออกจากองค์กรไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็นต้องอยู่ และประการที่สาม เกี่ยวกับแนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่ การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) และการแลกเปลี่ยน (Exchange) ซึ่งการหล่อหลอมแบ่งเป็นทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร อาทิเช่น จากวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี ส่วนการแลกเปลี่ยนเช่น การได้รับรางวัลที่เป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลจากองค์กรหรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กร เป็นความรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่

และต่อมา Allen and Meyer (1991) ได้จำแนกลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกอารมณ์ ทำให้เกิดความสามัคคีของกลุ่ม พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เป็นอารมณ์ที่บุคคลยึดติดกับองค์กร (Attachment to) เห็นพ้องต้องกันกับองค์กร (Identification with) และรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กร (Involve in) เนื่องจากบุคคลมีเป้าหมายของตนสอดคล้องกับองค์กร และมีความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ความรู้สึกดังกล่าวสามารถที่จะพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์กร เป็นมุมมองด้านทัศนคติ ด้านต่อมา คือความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) เป็นความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ต้องการรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้เนื่องจากสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรโดยไม่มีความรู้สึกชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้อง (Need to) เป็นการมองว่าการที่ตนต้องอยู่ในองค์กรเป็นความจำเป็น เพื่อไม่ให้สูญเสียผลประโยชน์หลายๆ อย่าง ที่ควรจะได้รับจากการลงทุนของตนเองเปรียบเทียบกับความสมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นเป็นมุมมองด้านพฤติกรรม และ



สุดท้ายความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะต้องอยู่ในองค์การต่อไป (Ought to) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการประเมินว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่ถูกต้องควรจะทำ กลายเป็นความจำเป็น เป็นบรรทัดฐานที่จะต้องผูกพัน เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม สมาชิกเกิดความรู้สึกว่าพันธะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะต้องรับรู้บรรทัดฐานขององค์การ เช่น ความจงรักภักดี และความเลื่อมใส ศรัทธาต่อองค์การที่สังกัดอยู่ เป็นมุมมองด้านบรรทัดฐานของสังคม

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้ แนวคิดของ Allen and Meyer. (1991) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้ชัดเจน และมีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญที่นักวิชาการอื่นๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด ด้วยเหตุนี้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1991) จึงได้รับการยอมรับและเป็นตัวแปรในการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์การมาก โดยเห็นว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีลักษณะ 3 ประการคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษานี้

### 2.2.3. การวัดความผูกพันต่อองค์การ

การวัดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านมีการสร้างแบบวัดที่ความแตกต่างกันตามการให้คำจำกัดความที่ได้กล่าวไว้ อาทิ แบบวัด Porter et al. (1974) ได้สร้างแบบสอบถามที่เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย มีชื่อเรียกว่า แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) เครื่องมือ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ และ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อจะช่วยให้องค์การนี้ประสบความสำเร็จ ซึ่งในปีเดียวกันได้มีการศึกษาปัจจัยที่เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างผู้จัดการองค์การรัฐบาลและองค์การธุรกิจ ทั้งหมด 279 คน แบบวัดนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ การมีส่วนร่วมในงาน และความจงรักภักดีต่อองค์การ ค่าความเที่ยงรวมของแบบวัดทั้ง 3 ด้าน เท่ากับ .94 (Buchanan, 1974) เป็นแบบวัดความรู้สึกของคนในองค์การ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ การแสดงตนต่อองค์การ การมีความเกี่ยวข้องกับองค์การ และความภักดีต่อองค์การ มีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .86 .84 .92 และ .94 ตามลำดับ แบบวัดเป็นแบบสอบถามทั้งหมด 23 ข้อ

อย่างไรก็ตามแบบวัดความผูกพันต่อองค์การที่นักวิจัยได้นำมาใช้เป็นแบบวัดกันมากมายต่อเนื่องจนถึงในปัจจุบันคือ แบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990 : 1-18) มีองค์ประกอบ 3 ด้านคือ ด้านความผูกพันด้านจิตใจ มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ

มีข้อคำถามทั้งที่เป็นทางบวก และที่เป็นข้อคำถามทางลบ มีค่าความเชื่อมั่น .87 โดยในด้านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน คือ ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความภาคภูมิใจในการใช้เวลาที่เหลืออยู่เพื่ออุทิศให้กับองค์กร ส่วนด้านความผูกพันด้านการคงอยู่ในงาน แบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ แบบประมาณค่า 7 ระดับ มีข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ มีค่าความเชื่อมั่นที่ .75 ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ด้านคือ ความต้องการที่จะคงอยู่เนื่องจากว่าขาดทางเลือก แม้ว่าอาจไม่ต้องการที่จะอยู่ อาจเนื่องจากภาวะความรับผิดชอบด้านการเงิน หรือการต้องการการตอบแทนบางอย่างจากสิ่งที่ตนได้รับจากองค์กร ความรู้สึกไม่มั่นคงหากจะมีการเปลี่ยนแปลงสถานภาพการทำงานที่แห่งใหม่ และ ความรู้สึกว่าได้ทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และกำลังสติปัญญาให้กับองค์กรไว้ หากต้องออกจากองค์กร เกิดความกลัวว่าจะสูญเสียบางอย่างไป และสุดท้ายคือ ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าที่ต้องอยู่ในองค์กรเป็นหน้าที่ต่อองค์กร ทำงานในความรับผิดชอบ แบบสอบถามจำนวน 8 ข้อ เป็นการประมาณค่า 7 ระดับ ข้อคำถามมีทั้งทางบวกและลบ มีค่าความเชื่อมั่น .79 และต่อมาพัฒนาขึ้นใหม่ Allen and Meyer (1993) ทำการศึกษาในกลุ่มของพยาบาลวิชาชีพ และนักศึกษาพยาบาล เพื่อที่จะทำการศึกษา เรื่องของ ความผูกพันในอาชีพ (Occupational Commitment) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) โดยทำการสร้างแบบสอบถามขึ้นมาใหม่ เพื่อวัดความผูกพันในอาชีพ และวัดความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านคือความผูกพันด้านจิตใจมีค่าความเชื่อมั่น .85 ความผูกพันด้านการคงอยู่ในงานมีค่าความเชื่อมั่น .83 และความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม มีค่าความเชื่อมั่น .77

การสร้างแบบวัดในประเทศไทย มีนักวิชาการ นักวิจัยหลายท่านที่ได้สร้างขึ้นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรขึ้นเพื่อให้เหมาะสมกับบริบท อาทิเช่น วัลลพ ล้อมตะคุ (2554 : 73) พัฒนาแบบสอบถามจากพื้นฐานแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .76-1.05 นูรลี หมัดปลอด (2555 : 125) ได้สร้างเครื่องมือการวิจัยที่พัฒนามาจากแนวคิด Allen and Meyer (1991) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้านด้วยกัน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีข้อคำถามจำนวน 13 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .93 นอกจากนี้ นฤเบศร์ สายพรหม (2548) ได้พัฒนามาจากแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) แบบวัดนี้เป็นแบบประเมินตนเอง (Self-Report) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 18 ข้อโดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมี 6 ข้อ ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์มี 6 ข้อ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมี 6 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ส่วน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549 : 106-110) ก็

ได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ Allen and Meyer (1991) ด้วยเช่นกัน ใช้วัดองค์ประกอบ 3 ด้าน มีข้อความทั้งหมด 9 ข้อ แบ่งด้านละ 3 ข้อ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .86 สำหรับ เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร ก็ได้สร้างแบบวัด โดยพัฒนามาจากแนวคิด Allen and Meyer (1990) ด้วยเช่นกัน มาเป็นต้นแบบในการวิจัยซึ่งมีข้อความทั้งหมด 23 ข้อ ด้านชาคริต มานพ (2550 : 79-84) สร้างแบบสอบถามขึ้นเองโดยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ใช้วัดองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน มีข้อความทั้งหมด 15 ข้อ มีลักษณะข้อความเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ จากกลุ่มตัวอย่างนักเรียนเตรียมทหาร จำนวน 420 คน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80 ทั้งฉบับ และมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน เท่ากับ .83 .73 และ .58 ตามลำดับ สำหรับ อาริสสา สำรอง (2553 : 93-99) ได้พัฒนาแบบวัดความผูกพันต่อองค์การ มาจาก Allen and Meyer (1991) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน มีข้อความทั้งหมด 9 ข้อ แบ่งเป็นด้านละ 3 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .88

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด Allen and Meyer เป็นพื้นฐานในการพัฒนาเครื่องวัดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและใช้เป็นพื้นฐานการพัฒนาและการสร้างแบบวัดความผูกพันต่อองค์การกันอย่างแพร่หลาย

#### **2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ ที่องค์การส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เนื่องจากส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน Gautam, Dick, Wangner, Upadhyay and David (2005 : 305-314) ศึกษาแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การและ ด้านบรรทัดฐาน ซึ่งศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการยินยอมการปฏิบัติ ศึกษาจาก พนักงาน 5 องค์การ จำนวน 450 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วน Hai and Mian (นุรลี หมัดปลอด, 2555 : 55 ; อ้างอิงจาก Hai and Mian, 2007 : 6489-6492) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานจำนวน 777 คน จากองค์การต่างๆ ในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนงานวิจัยของ Yilmaz and Cokluk-Bokeoglu (2008 : 775-780) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจและ

ด้านการคงอยู่กับองค์กร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างชาวครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 225 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Malinak (1993 :593) ได้ศึกษาปฏิกิริยาของแรงจูงใจภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภัตตาคารฝ่ายบริการ จำนวน 117 คน และฝ่ายเสิร์ฟ 97 คน ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และพฤติกรรมส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับส่วนบุคคล

สฎายุ ชีระวิชิตระกุล (2549 : 155-156) ได้ทำการศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยของ ศิกษณีย์ วิโสจสงคราม (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุนผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อริสา สำรอง (2553 : 144-145) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้ ศุภากร ทัศนศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอน สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 253 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการช่วยเหลือ

จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผู้ที่มีความผูกพันนี้ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

## 2.3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### 2.3.1 ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (2002) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับขอบเขตที่องค์กรให้คุณค่าในการช่วยเหลือสนับสนุนและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา เห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน เช่นเดียวกับ George and Jones (2002 : 93) ที่กล่าวถึงในแง่ของความห่วงใยขององค์กรว่า เป็นระดับความห่วงใยขององค์กรการใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับฟังข้อเรียกร้องต่างๆ ของพนักงาน และช่วยเหลือเมื่อสมาชิกมีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ Cobb (1976 : 300-314) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไว้ว่า คือการที่บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้เชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก ความใส่ใจ เห็นคุณค่าและยกย่องเขา และทำให้เขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีการติดต่อซึ่งกันและกัน ในอีกแง่มุมหนึ่ง Schermerhorn, Hunt and Osborn (1998 :50) ได้ให้ความหมายการรับรู้ว่า หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้รับจัดการ และแปลข้อมูลนั้นจากสภาพแวดล้อม เป็นกระบวนการที่เข้าใจหรือรู้สึกโดยประสาททั้ง 5 ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือที่ Allen and Leutzinger (2002 : 3) ได้กล่าวถึงการสนับสนุนขององค์กรว่า หมายถึง ระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เป็นนโยบายและกระบวนการที่บำรุง รักษาวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการองค์กรที่มีการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อพนักงาน รวมถึง Lamastro (2002) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวแทน

ทั้งนี้ยังมีนักวิชาการในประเทศไทย ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อาทิเช่น เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548 : 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ยอมรับเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย โดยการสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย หรือตัวแทนองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น หรือมีความเป็นอยู่ที่ดี ส่วน รชฎ ชยสดมภ์ (2550 :7) ได้กล่าวว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรและหัวหน้างานในฐานะตัวแทนองค์กรมองเห็นคุณค่า ความสำคัญเกี่ยวกับสิ่งที่พนักงานกระทำเพื่อองค์กรและตอบแทนด้วยความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา ซึ่งปริญญาดา วิราณวัตร (2550 : 27) กล่าวถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นการที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กร ในเรื่องความเป็นอยู่และสภาพการทำงานของเขาการให้คุณค่าต่องานและต่อความพยายามของเขาและปฏิบัติต่อเขาอย่างยุติธรรม

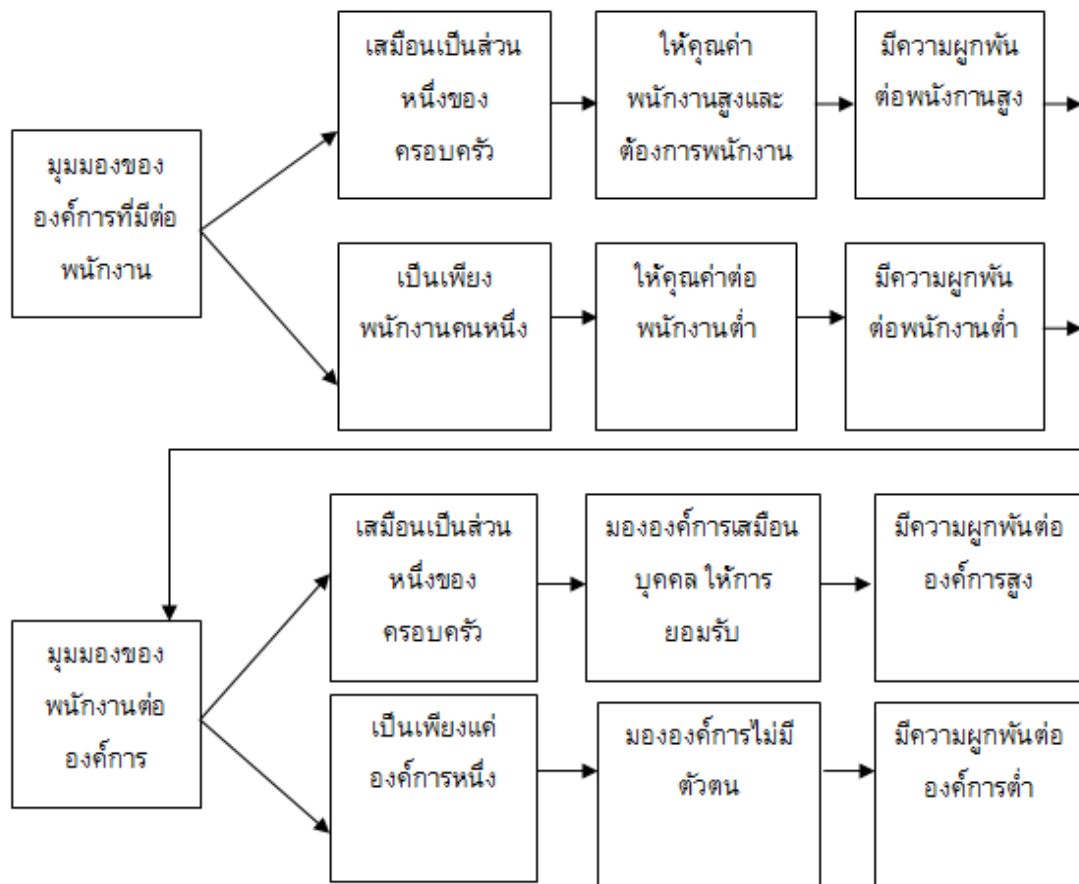
จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่บุคคลได้รับรู้ถึงความห่วงใย เอาใจใส่ หรือได้รับความช่วยเหลือจากองค์กร ทั้งนี้ องค์กรมองเห็นคุณค่า และยอมรับในตัวของพนักงานด้วยเช่นกัน

### 2.3.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

Eisenberger et al. (1986) ได้เสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เกิดจากการพิจารณาของพนักงานว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคล การกระทำที่กระทำโดยตัวแทน พนักงานจะมองว่าเป็นความตั้งใจขององค์กร พนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวแทน องค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่าเป็นเหมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณา Eisenberger et al. (1986) ได้ทำการพัฒนาแบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อศึกษาความเชื่อ โดยรวมของพนักงานจากการปฏิบัติงาน ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่า ความสำคัญในการปฏิบัติงาน ให้องค์กรและมีความห่วงใย เอาใจใส่พนักงาน พบว่า ได้รับอิทธิพล ความถี่ ระดับ และความจริงจังของการได้รับการยอมรับจากองค์กร ทั้งนี้ค่าตอบแทน หรือรางวัลต่างๆ รวมถึง กฎระเบียบขององค์กรมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตใจจากการรับรู้สนับสนุน จากองค์กร ประกอบด้วย บรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนตอบแทน ซึ่งเป็นการสร้างความรู้สึกตอบแทนที่ห่วงใยเกี่ยวกับ สวัสดิภาพขององค์กรและมีความช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ทั้งนี้การให้การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตใจเช่นกัน อาทิเช่น การให้เกียรติ การเคารพ ความห่วงใย โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะสนองความต้องการทางสังคมของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความต้องการเป็นสมาชิกองค์กรและมีบทบาททางสังคมในองค์กร และสุดท้าย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งเสริมความคิดของพนักงาน ว่าองค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades & Eisenberger (2002 : 699) ที่ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลต่อกระบวนการทางจิตใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานประพฤติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และร่วมมือกันทำงานไปตามบทบาทหน้าที่ของตน

อย่างไรก็ตาม Lambert (2000 : 3-7) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การสนับสนุนของ องค์กรเกี่ยวข้องกับความเข้าใจและประสบการณ์ของพนักงาน เป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่เป็น ผลประโยชน์ของชีวิตการทำงานและอาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และการ สนับสนุนขององค์กรในระดับสูงเป็นความคิดสู่การสร้างพันธะภายในแต่ละบุคคลในการตอบแทนให้กับองค์กร พนักงานผู้มีประสบการณ์ในการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในระดับสูงมีความต้องการให้องค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างเห็นคุณค่า เพื่อตอบแทนที่พวกเขามีทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมที่ดีให้แก่องค์กร การสนับสนุนพนักงานเพื่อชีวิตความเป็นอยู่นั้น สามารถเพิ่มการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรได้ด้วยผลประโยชน์ของครอบครัวและการทำงานของ

พนักงาน ส่วน Wayne et al. (1997) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนขององค์กรเป็นการกระทำขององค์กรที่ส่งสัญญาณไปสู่พนักงานแต่ละคนที่จะประมาณค่าสิ่งที่ได้รับว่ามีคุณค่าที่เฉพาะเจาะจงจากองค์กร และสิ่งนี้เกิดขึ้นเพียงเมื่อการกระทำนั้นได้ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และกระทำโดยตรงต่อพนักงานแต่ละคน ผลประโยชน์ที่ให้พนักงานทุกคนอย่างไม่เอาใจใส่ถึงการปฏิบัติ จะไม่เชื่อมโยงกับการสนับสนุนทางองค์กรเพราะว่าสิ่งเหล่านั้นไม่ได้ส่งสัญญาณไปยังพนักงานว่าตนเองและเพื่อนร่วมงานได้รับคุณค่าที่เฉพาะเจาะจง การสนับสนุนขององค์กรเป็นเพียงการรับรู้ถึงการกระทำที่มีเป้าหมายเฉพาะเจาะจงไปที่พนักงานแต่ละคน และไม่ได้เป็นผลกระทบมาจากนโยบายขององค์กร แต่การปฏิบัติที่เกิดขึ้นเป็นเพราะบุคคลนั้นเป็นสมาชิกผู้มีสิทธิ์ขององค์กรโดยเฉพาะ เช่น พนักงานที่ต้องรับผิดชอบดูแลเด็กและคนชราในครอบครัว ผลประโยชน์ที่มุ่งเป้าหมายไปยังกลุ่มพนักงานเฉพาะเจาะจงสามารถส่งสัญญาณไปยังสมาชิกของกลุ่มที่องค์กรยอมรับ และแสดงให้เห็นคุณค่าของการช่วยเหลือ พนักงานบางคนจะรู้สึกถึงการสนับสนุนขององค์กรดีขึ้นมากกว่าคนอื่นเมื่อได้รับผลประโยชน์ในชีวิตการทำงาน ดังนั้นประสบการณ์ของบุคคลกับผลประโยชน์ในชีวิตการทำงานจึงมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนขององค์กรที่บุคคลนั้นรับรู้ ทั้งนี้ส่งผลให้เกิดผลทางบวกทั้งสองฝ่าย กล่าวคือ พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น พนักงานมีความผูกพันมากขึ้นการทำงานจะส่งผลดีขึ้นด้วย ลดอัตราการลาออกด้วยเช่นกัน



ภาพประกอบ 3 Winter and Schmuttermaier (2002 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548 : 25)

### 2.3.3 สาเหตุการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

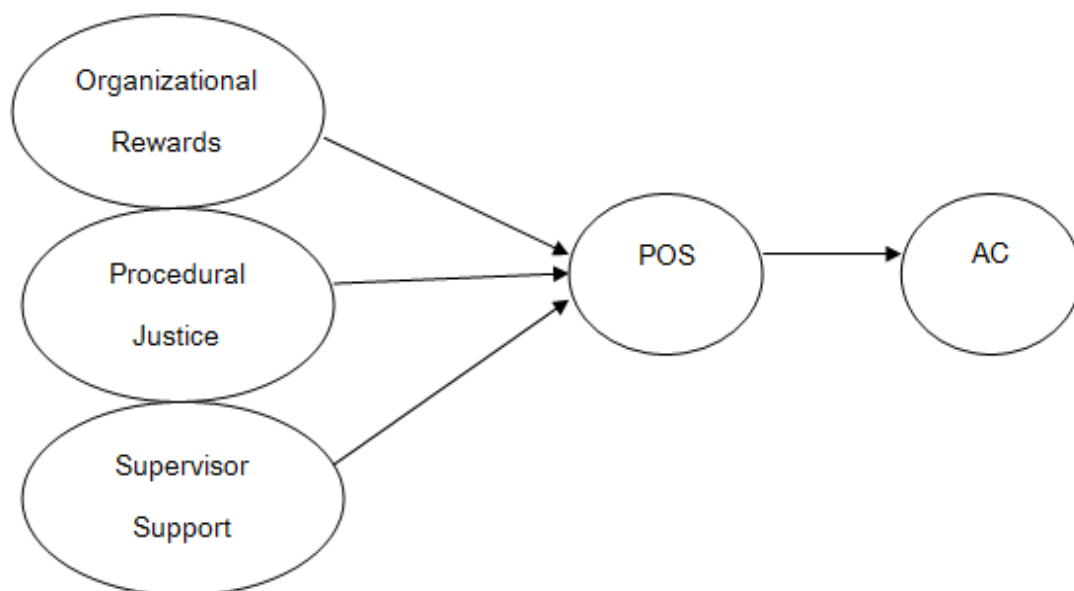
การวิเคราะห์ห่อภิมานงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Rhoddes & Eisenberger (2002 : 699-702) พบสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แบ่งเป็น 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้

#### 1) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการคือ

ประการแรก กล่าวถึง ความยุติธรรม เป็นสิ่งที่พนักงานใช้ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากความยุติธรรมช่วยในการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับ ทั้งนี้ก็สามารถทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆ อย่างยุติธรรม เช่น สวัสดิการ มีผลให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน ประการที่สอง กล่าวถึง การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เพื่อพิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานของตนเองอย่างไร



ซึ่งมองจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยลูกน้อง ทั้งนี้เปรียบเสมือนหัวหน้างานเป็นตัวแทนขององค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และประการสุดท้าย กล่าวถึงสภาพการทำงานและรางวัลที่บุคคลได้รับประกอบด้วย 1) การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง และโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือว่าเป็นการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อการทำงาน 2) ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรต้องการที่จะรักษาพนักงานเอาไว้ 3) อิสระในการตัดสินใจ เช่น วิธีในการทำงาน การจัดตารางเวลางาน เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน เป็นแสดงให้เห็นว่าองค์กรเชื่อใจในการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งจัดว่าเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 4) ความเครียด เป็นความรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการเองได้ ความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น ภาระงานที่ทากเกินไปจนล้นมือ การขาดข้อมูล หรือความขัดแย้งในบทบาท 5) การฝึกอบรม เป็นการสื่อสารว่าองค์กรมีการลงทุนกับพนักงาน ส่งผลให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 6) ขนาดขององค์กร พนักงานจะรู้สึกที่ตัวเองมีคุณค่าน้อยลงเมื่อทำงานในองค์กรที่ใหญ่ เนื่องนโยบาย หรือวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้มีความยืดหยุ่นน้อยลง พนักงานจึงลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร



ภาพประกอบ 4 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) และความผูกพันองค์กร (AC) ที่มาจาก (Rhoades, Eisenberger, Armeli, 2000 : 830)

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ทางบวก ทางลบซึ่งมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่งผลให้พนักงานตีความว่างองค์การใจดีหรือใจร้าย ความรู้สึกทางบวกส่งผลให้พนักงานมีความเป็นมิตร มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งนี้ยังส่งผลต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หากมีความรู้สึกทางลบ ทุกอย่างก็จะเป็นตรงข้ามกับทางบวก พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งส่งผลต่อรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษา เพศ อายุ หรืออายุการทำงานมีผลต่อรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จากการรวบรวมงานวิจัยและเอกสารเกี่ยวข้องกับรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยพบว่า เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ได้แบ่งตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน หรือสวัสดิการต่างๆ ที่องค์การมีให้ต่อบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของตน 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและยังคงจ้างบุคลากรทำงานต่อไป ไม่มีการปลดออกหรือเลิกจ้าง 4) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญและยกย่องให้เกียรติเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์การ และ 5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อการทำงานของพนักงาน รวมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

#### 2.3.4 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ในปี ค.ศ 1986 Eisenberger et al. เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Survey of Perceived Organizational Support : SPOS) ซึ่งเก็บข้อมูลกับพนักงานจำนวน 361 คน ในแต่ละองค์การ โดยแบบวัดจำนวนข้อคำถาม 36 ข้อ ซึ่งแบบวัดนี้ วัดเกี่ยวกับการตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์การ และข้อความที่เกี่ยวกับการกระทำขององค์การที่มีผลกระทบต่อพนักงาน เช่น องค์การเต็มใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงาน องค์การให้ค่าจ้างต่ำกว่าพนักงานใหม่ เป็นต้น ซึ่งผลวิเคราะห์ที่ออกมา ไม่สามารถวิเคราะห์แบ่งเป็นมิติได้ เนื่องจากแบบสอบถามจะมีค่าความเชื่อมั่นสูงเมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัด สาเหตุนี้จึงทำให้

Eisenberger et al. เลือกคำที่มีค่าถ่วงน้ำหนักสูงสุด 17 ข้อมาปรับเป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรฉบับสั้น ต่อมาในปี 2002 ก็ได้ทำการปรับเป็นฉบับย่ออีกครั้ง จำนวน 8 ข้อ

สำหรับการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทย ส่วนใหญ่ได้ ศึกษาตามแนวคิด Eisenberger et al. (1986) แต่มีการสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรการออกเป็นหลายมิติ ส่วนใหญ่ แบ่งออก เป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาส ก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน อาทิ จันทร์พา ทัดภูธร (2543 : 20) ได้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยแบ่งการ สนับสนุนออกเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพการทำงานและด้านจิตวิทยาสังคม โดยใช้การประเมินค่า 7 ระดับ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ส่วน เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ก็ได้ พัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ด้วยเช่นกัน ซึ่งเป็นแบบวัดที่ใช้ วัดองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถาม 54 ข้อ มีค่า ความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .80, .86, .87, .87 และ .82 ส่วน อาริสสา สำรอง (2553) ได้พัฒนา แบบวัดมาจากแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger et al. (1986) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า และการให้รางวัลและ การจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .86 ความเชื่อมั่นแต่ละด้าน เท่ากับ .84, .84 และ .84 ตามลำดับ มีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ เป็นเชิงบวก 12 ข้อ เชิงลบ 1 ข้อ ใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ ส่วนงานวิจัยของ ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ มนตรี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจชื้อ (2555) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหนึ่งในตัว แปรที่ศึกษา ซึ่งแบ่งองค์ประกอบเป็น 2 ด้าน คือ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า และรางวัล กับสภาพการทำงาน เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง 210 คนซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้าน .93 และ .92 ตามลำดับ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) เป็น แนวทางในการพัฒนาแบบวัดขึ้น ทั้งนี้ได้ผสมผสานกับแบบวัดของ เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ที่ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในการ ทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการ การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรด้านจิต และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

### 2.3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

#### 2.3.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ในงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและ ความตั้งใจลาออก. โดยศึกษาจากพยาบาลระดับปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 346 คน จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้หมายถึง เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการที่ตนทุ่มเททำงานแล้ว ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ ก็ส่งผลให้บุคลากรหรือพนักงานความรู้สึที่ดีกับองค์กร ผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญสุวรรณ วิงวอน มนตรี พิริยะกุล (2553) ศึกษาเรื่องตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุปปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง จำนวน 195 คน ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางถ่ายทอดอิทธิพลของบุปปัจจัยไปยังความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้น ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ประมาณ 2.4 เท่า ทั้งนี้ มุฑิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากกลุ่มตัวอย่าง 382 คน เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรีที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร จากองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการสนับสนุนสิ่งที่เป็นตัวเงินกับการสนับสนุนที่ไม่เป็นตัวเงินมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในระดับปานกลาง ส่วนในงานของ ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจชื่อ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอิทธิพลทางตรงเช่นกัน

### 2.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Eisenberger, et al. (2001 : 42) ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันและกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ พนักงานไปรษณีย์ จำนวน 413 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระติดพันในความเอาใจใส่เกี่ยวกับการที่องค์การให้สวัสดิการ และจะให้ความช่วยเหลือแก่องค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman, Blakely and Niehoff (1998) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจาก หัวหน้างานและพนักงาน 157 คู่ ในโรงพยาบาล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกซึ่งพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การมีการสนับสนุน โดยผ่านกิจกรรม นโยบายและการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงองค์การมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทำให้พนักงานรับรู้ความตั้งใจ ความสนใจจากองค์การ พนักงานจึงตอบแทนองค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วน Wayne, Shore and Liden (1997) ได้ศึกษาถึง ผลลัพธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมจาก หัวหน้างานและลูกน้องจากบริษัทต่างๆ จำนวน 252 คู่ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ องค์การที่ให้การดูแลสนับสนุนการทำงาน หรือความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจ ยินดีที่จะปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบ ทั้งนี้มีงานที่รองรับความสอดคล้อง ของ Eisenberger et al. (1986) รชฎ ชยสดมภ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 336 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การยกเว้นการรับรู้การสนับสนุนด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

### 2.4.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรได้มีผู้ศึกษาทั้งนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไว้หลากหลาย โดยความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

Greenberg (1990 : 400) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงานในองค์กร ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนด เช่นเดียวกับ Gordon (2000 : 19) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์กรในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับ Colquitt et al. (2001 : 425-427) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรมีต่อบุคคล ต่อมาในปี ค.ศ 2003 Greenberg และ Baron ได้ทำการศึกษาร่วมกันในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและให้ความหมายว่าเป็น การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่จะให้ความหมายที่เกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงานในองค์กร แต่ก็ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านที่ให้ความหมายที่แตกต่าง ไม่ได้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างยุติธรรม หรือแม้กระทั่งเรื่องความยุติธรรมของนโยบายในองค์กร ส่วน Folger & Cropanzano (1998) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย อย่างไรก็ตาม Shepperd, Liwiki and Minton (1992) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรว่าก่อประโยชน์หรือส่งผลเสียกับตนอย่างไร โดยคำนึงถึงหลักความสมดุลและความถูกต้องเป็นสำคัญ ทั้งนี้ยังมีนักวิชาการของประเทศไทยหลายคนที่ได้ให้ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เช่น ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543 : 13) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจาก

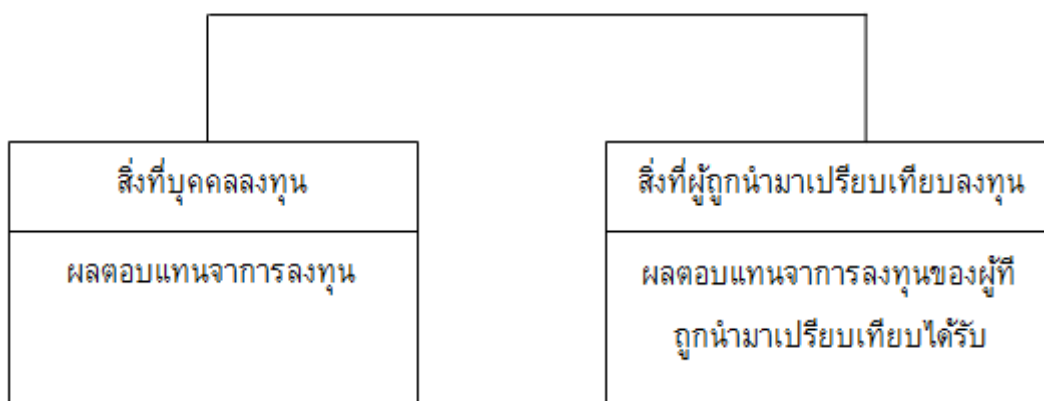
องค์การ ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระบบต่าง ๆ ภายในองค์การ รวมถึง เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548 : 35) ได้ให้ความหมายว่า การที่พนักงานพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์การ โดยตัดสินจากประสบการณ์ การรับการปฏิบัติจากองค์การ โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงานและจากการกระทำของตัวแทนขององค์การ

จากที่ผู้วิจัยศึกษางานวิจัยต่างๆ สามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การแปลความหมายของพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความยุติธรรมที่พนักงานได้รับจากองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องการจัดสรรผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และเกี่ยวกับกฎ ข้อบังคับในองค์การอย่างเป็นธรรม

#### 2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมเป็นแนวคิดที่เป็นประเด็นเกี่ยวกับศาสตร์สาขาปรัชญา ซึ่งในยุค Plato and Socrates ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ คำว่า ความยุติธรรม (Justice) มีความหมายว่า สิ่งที่ควร (Oughtness) หรือความถูกต้อง (Righteousness) หากพิจารณาภายใต้มุมมองทางจริยธรรม การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมต้องอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างการกระทำนั้นๆ กับหลักเกณฑ์ที่นำมาเป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม ซึ่งก็เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกันอยู่บ่อยครั้ง

Sheppard, Lewicki, & Minton (1992 : 12) การรับรู้ความยุติธรรมตั้งอยู่บนหลักพื้นฐาน 2 ประการคือ หลักความสมดุล (Balance) และ ความถูกต้อง (Correctness) ซึ่งหลักความสมดุล เป็นการเปรียบเทียบคุณค่าของสิ่งที่ตนเองลงทุน ผลที่ตนเองได้รับกับบุคคลอื่นที่ทำงานเหมือนกับตนเอง ซึ่งถ้าพนักงานให้คุณค่าของสิ่งที่ตนเองลงทุนมากแต่รับรู้ว่าสิ่งที่ตอบแทนกลับมามีคุณค่าน้อย จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ แต่ถ้าพนักงานให้คุณค่าของสิ่งที่ตนเองลงทุนมากและรับรู้ว่าสิ่งที่ตอบแทนกลับมามีคุณค่ามาก เช่นเดียวกันกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไป จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ ดังแสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสมดุลตามหลักความยุติธรรม (Sheppard, Lewicki, & Minton. 1992 : 11)

ส่วนความถูกต้อง (Correctness) เป็นการประเมินค่าที่เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติ การกระทำ หรือการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) กระบวนการที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในช่วงเวลานั้น (Compatibility with the Morals and Values of the Times)

ในการศึกษาวิจัยด้านองค์กร มีงานวิจัยในหลายฉบับที่ได้กล่าวถึงความยุติธรรมว่า ความยุติธรรมได้รับการพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ถูกสังคมกำหนดสร้างขึ้น เป็นการกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุว่ามีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้นรับรู้ว่ายุติธรรม ดังนั้นความยุติธรรม จึงเป็นนิยามที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องมุมมองด้านการตัดสินใจที่มีความเป็นปรนัย (Objective) มีความแน่นอน และปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง จนถึงเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective) ไม่แน่นอน และมีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยลักษณะของความยุติธรรมที่มีอยู่ในองค์กรสามารถสรุปได้จากการศึกษาปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของการรับรู้ที่มีความเป็นอัตนัย (Subjective Perception) ใน 2 ลักษณะ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการเพื่อในการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น ซึ่งต่อมารูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ลักษณะนี้ได้กลายเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (Distributive Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (Procedural Justice)

ในปี ค.ศ. 1987 Greenberg ได้จำแนกองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1) มิติเชิงรับและเชิงรุก (Reactive proactive Dimension) ประกอบด้วย 1.1) มิติเชิงรับ (Reactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่



บุคคลพยายามที่จะหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม 1.2) มิติเชิงรุก (Proactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรม

2) มิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา (Process content Dimension) แบ่งออกเป็น 2.1) มิติด้านกระบวนการ (Process Dimension) มีกำเนิดมาจากงานวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดีกับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ดังนั้นเนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้ จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์การและการนำเอาผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ และ 2.2) มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลมาจากการจัดสรรผลตอบแทน มิตินี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่าง ๆ ในองค์การไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 Greenberg ได้ทำการวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอีกครั้ง และได้องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการจัดสรรผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ มีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับต้นทุนที่ลงทุนไปกับการทำงานในองค์การ และ 2) ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง ความยุติธรรมของนโยบาย กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบได้ นอกจากนั้นมีนักวิชาการคือ Moorman (1991, 847) ที่ใช้แนวคิดของ Greenberg เป็นพื้นฐานในการศึกษา และได้ขยายองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดสรรผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ระดับรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ รวมถึงรางวัลต่างๆ เงินเดือน สวัสดิการ และผลตอบแทนอื่นๆ มีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับต้นทุนที่ลงทุนไปกับการทำงานในองค์การ ทั้งระดับ การศึกษา ความเครียด ความพยายามหรือผลการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการตัดสินใจ แบ่งออกเป็น 2 ด้านย่อย ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการที่เป็นทางการ (Formal Procedures) หมายถึง กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย กฎต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรผลตอบแทน จะต้องมีความมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 2) ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Interaction Procedures) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องบนฐานความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ซึ่งหัวหน้าจะต้องปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความสุภาพ จริงใจ ให้เกียรติกันและกัน รวมถึงการจัดการงานต่างๆ

Sheppard, Lewicki, & Minton (1992 : 12-14) ได้จำแนกความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมในการจัดสรร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม และมีความยุติธรรม ซึ่งความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนี้เป็นความยุติธรรมในองค์การที่มักเป็นหัวข้อที่เป็นที่สนใจเพราะมันเกี่ยวเนื่องไปถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น การประเมินค่าในการจ่ายค่าตอบแทนว่า กระบวนการในการพิจารณาค่าตอบแทนนั้น มีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมอย่างไร

3) ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูลกระบวนการข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ

ต่อมา Folger and Cropanzano (1998) ได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ด้านที่หนึ่ง คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรม ต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลัก จริยธรรมหรือไม่ ส่วนด้านที่สอง คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือการที่บุคคลรับรู้ว่าวิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆในองค์การ และด้านสุดท้าย คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น 1) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้ และ 2) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การ หรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาก็ได้ ต่อมา Colquitt et al. (2001 : 425-427) ซึ่งพิจารณาแล้ว พบว่ามีองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกับ Folger and Cropanzano (1998) โดยจำแนกองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) หมายถึง

การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรแบ่งปันผลตอบแทน รางวัลขององค์กร สวัสดิการต่างๆ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ประกอบด้วย 1) ความเป็นธรรม (Equity) ซึ่งหมายถึง การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์ หรือทุ่มเทให้กับองค์กร 2) ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การที่พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทน หรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และ 3) ความต้องการ (Need) หลักเกณฑ์ความต้องการหมายถึง การที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรโดยพิจารณาพื้นฐานความต้องการของพนักงานแต่ละคน ด้านที่สอง เป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมของกระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน ตัวชี้วัด 6 ประการที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งกระบวนการนั้นจะต้อง 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป และด้านที่สาม เป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกขององค์กรด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อพนักงาน ในฐานะที่พนักงานผู้นั้นเป็นบุคคลที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์กร (Informational Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์กรที่พนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

### 2.4.3 เป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

บุคคลหรือองค์กรล้วนแต่มีความต้องการให้การดำเนินงานต่างๆ ในองค์กรเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดความยุติธรรมภายในองค์กรนั้นอาจมีความแตกต่างกัน (Laventhal and Other, 1992 : 17-18) กัน ซึ่งสามารถแบ่งเป้าหมายออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) โดยมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของบุคคล ซึ่งเป้าหมายของการมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนี้ ได้แก่ การที่บุคคล กลุ่ม ส่วนงาน ตลอดจนองค์การ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง และมีจำนวนปริมาณมากได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นแนวความคิดที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical Economic Theories)

2) เพื่อให้บรรลุและรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) โดยที่บุคคลจะพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม และมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมีเอกลักษณ์เฉพาะในสังคมที่บุคคลผู้นั้นอยู่ทั้งในระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่าย หรือแม้กระทั่งองค์การ ซึ่งเป้าหมายในส่วนนี้จะมีความสำคัญมากขึ้นในองค์การที่มีกลุ่มงาน หรือกลยุทธ์ของทีมงานที่อยู่บนพื้นฐานของการปฏิบัติงานเดียวกัน

3) เพื่อศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humanness) โดยผลตอบแทน รวมถึงกระบวนการต่างๆ ตลอดจนระบบภายในขององค์การจะต้องมีความเป็นอยู่ที่ดี และสามารถสร้างเอกลักษณ์ รวมถึงคุณค่าให้เกิดขึ้นกับตัวบุคคล

#### 2.4.4 การวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของการศึกษาภายในประเทศไทย อาทิจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ได้พัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิดของ Price and Mueller (1986) Leventhal (1980) Bies & Moag (1986) Shapiro et al. (1994) และ Mooman (1991) มีข้อคำถามทั้งหมด 55 ข้อ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดรางวัลและผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละค่าดังนี้ .96, .89, .99, .95 และ .91 ตามลำดับ ส่วน นฤเบศร์ สายพรหม (2548 : 68) ได้พัฒนาแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมาจากแนวคิดของ Colquitt et al. (2001) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .90 .92 และ .94 ตามลำดับ ส่วนผลการวิจัยของ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554 : 71-72) ได้พัฒนาแบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยใช้แนวคิดของ Greenberg and Baron (2003) ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ด้าน ด้วยกัน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนรางวัล การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีข้อคำถามจำนวน 27 ข้อ โดยเป็นคำถามเชิงบวก 25 ข้อ และเป็นคำถามเชิงลบ 2 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .67-.92 เครื่องมือวัด

ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ( $\chi^2 = 432$ ,  $df=248$ ,  $p\text{-value} = .00$ .) และมีดัชนีความสอดคล้อง (GFI = .92, CFI = .99, RMSEA = .042) แสดงว่า แบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต่อมางานวิจัยของ จิตรลดา ฐินถาวร (2552 : 1-11) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมา การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมได้พัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิดของ Colquitt et al. (2001) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ และ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน มีข้อคำถาม 30 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเห็นว่าแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมมีการจำแนกองค์ประกอบที่คล้ายคลึงกัน ดังนั้น เพื่อความครอบคลุมของเนื้อหา ผู้วิจัย จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 4 ด้าน ตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, & Minton (1992 : 12-14) และแนวคิดของ Colquitt et al. (2001 : 425-427) ทั้งนี้เพื่อให้มีความชัดเจนครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาแบ่งได้ ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interaction Justice) และ การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice)

#### 2.4.5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

นักวิชาการกลุ่มหนึ่งได้มุ่งไปศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นพื้นฐานส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรมภายในองค์การเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีหลายปัจจัย อาทิเช่น ปัจจัยแรก ผลตอบแทนที่องค์การให้แก่พนักงาน เช่น เงินเดือน รางวัล สวัสดิการและค่าตอบแทนอื่นๆ การได้รับผลตอบแทนที่น้อยจากองค์การ จะส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน ปัจจัยที่สอง รูปแบบปฏิบัติขององค์การ องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจว่าองค์การให้ความยุติธรรมมากกว่าองค์การที่ไม่ให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ปัจจัยที่สาม เพศ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรม คือ เพศชายจะประเมินผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การน้อยกว่าเพศหญิง เพศหญิงประเมินผลตอบแทนของตนที่ได้รับว่าเป็นน้ำใจระหว่างกัน แต่เพศชายคาดหวังผลตอบแทนที่ตนได้รับจากความยุติธรรม และปัจจัยที่สี่ บุคลิกภาพ เช่น บุคคลที่มีอารมณ์ทางลบ เป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มอธิบายสิ่งต่างๆ ด้วยอารมณ์ทางลบ และมักประเมินสถานการณ์รอบตัว รวมถึงผลตอบแทนจากองค์การว่ามีความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลที่มี

บุคลิกภาพชนิดนี้ต่ำ ความสัมพันธ์ทางลบระหว่างคนที่มีอารมณ์ทางลบสูง และระดับการรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร กล่าวคือ บุคคลที่มีอารมณ์ทางลบสูงจะมุ่งสนใจไปที่สถานการณ์ทางลบมากกว่าทางบวก จึงประเมินความยุติธรรมในสถานการณ์ต่างๆ ว่ามีความยุติธรรมต่ำ (ชิตา เชื้อนแก้ว, 2554 : 14-15)

#### 2.4.6 ผลจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ความยุติธรรมเป็นพื้นฐานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทัศนคติที่เป็นประโยชน์ เอื้อแก่การปฏิบัติงานในองค์กร (ชิตา เชื้อนแก้ว, 2554 : 16-17) ดังนี้ 1) ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์กร บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนลงทุน โดยเพิ่มหรือลดใส่อดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับ นอกจากการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน หากการที่หัวหน้าปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความยุติธรรม ส่งผลให้ลูกน้องรับรู้ความยุติธรรมที่เพิ่มขึ้นและเกิดความรู้สึกต้องการการตอบแทนในการได้รับความยุติธรรมขององค์กรและหัวหน้า 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าองค์กรปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความยุติธรรม พนักงานก็จะเพิ่มการช่วยเหลือองค์กรโดยแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ เพื่อเป็นการตอบแทนที่องค์กรให้ความยุติธรรมแก่พนักงานและสนับสนุนการทำงานขององค์กรด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนยังสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ 3) ความผูกพันต่อองค์กร ส่วนหนึ่งมาจากการรับรู้ความยุติธรรม โดยเฉพาะด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ เนื่องจากพนักงานรับรู้กระบวนการต่างๆ ขององค์กรมีความยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในงานเพิ่มขึ้น 4) ความพึงพอใจในงาน เป็นทัศนคติด้านจิตใจโดยรวมของพนักงานที่ดีต่อองค์กร เมื่อพนักงานรับรู้ความยุติธรรมมากขึ้น พนักงานก็เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและเกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อพนักงานประเมินว่าองค์กรให้ความยุติธรรมในการทำงาน มีระบบจัดสรรผลตอบแทนที่ถูกต้องโปร่งใส ถูกต้อง เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นหรือตรวจสอบได้ 5) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เมื่อองค์กรมีการจ่ายค่าตอบแทนที่ถูกต้อง มีกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่เหมาะสม ไม่มีอคติใดๆ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้องที่ดีต่อกัน ส่งผลให้พนักงานตัดสินใจว่าองค์กรให้การสนับสนุน มีความห่วงใยใส่ใจในตัวของพวกเขาเป็นอย่างดี และ 6) พฤติกรรมการถอยถอนจากงาน หากพนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร ส่งผลให้พนักงานถอยถอนสิ่งที่ลงทุนไป เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับกับสิ่งที่ลงทุนไป หรือคาดหวังว่าจะได้รับ โดยแสดงพฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริมงาน เช่น การลดความพยายาม และตั้งใจในการทำงานลง

## 2.4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

### 2.3.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

ในงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 105-122) ได้ทำการเริ่มศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ความตั้งใจลาออก. โดยศึกษาจากพยาบาลระดับปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 346 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรในรายด้านทุกด้าน คือ ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดรางวัลและผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ ซึ่งสอดคล้องกับ ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ มนตรี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจชื่อ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร

### 2.3.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Naumann et al. (1992) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานที่กำลังจะถูกปลดออกจากงาน จำนวน 147 ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามกฎหมายนายจ้างจะต้องดำเนินการบอกเลิกจ้างแก่ลูกจ้างล่วงหน้าก่อน 60 วัน พบว่า เมื่อพนักงานที่รู้ว่าตนกำลังถูกเลิกจ้างจึงต้องทำงานให้องค์กรต่อไปอีกในช่วงเวลาหนึ่ง ส่งผลให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่อง หัวหน้างานปฏิบัติพนักงานด้วยความยุติธรรมส่งผลให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนในงานวิจัยของ Rhoades, Eisenberger and Armeil (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรประสบการณ์ด้านการทำงานของพนักงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ศึกษา

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 367 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ผลพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความยุติธรรมต่อตน มีกระบวนการกำหนดผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน มีความเหมาะสม ถูกต้อง ปราศจากอคติ ประสบการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ในงานของ บุญชววรรณ วิงวอน มนตรี พิริยะกุล (2553) ศึกษาเรื่องตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง จำนวน 195 คน ศึกษาจากตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### 2.3.7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Moorman (1991 : 845-855) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และนำทฤษฎีดุลยภาพ และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมต่าง ๆ มาเป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยศึกษาจากพนักงานของบริษัทขนาดกลาง จำนวน 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน ในการศึกษาครั้งนี้เน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในด้านค่าตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชาผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Farh and Early (1997 : 421-444) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์วัฒนธรรมกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในสังคมจีน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากกลุ่มบริษัทด้านการผลิต จำนวน 8 องค์กร โดยมีประชากรที่ได้ทำการศึกษาทั้งสิ้น 227 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในกลุ่มของสมาชิกที่มีความคิดทันสมัย (Modernization) มากกว่าสมาชิกกลุ่มที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม (Traditional) เนื่องจากกลุ่มสมาชิกที่มีความคิดทันสมัยจะยึดหลักสิทธิมนุษยชน โดยมองว่ามนุษย์ควรได้รับผลตอบแทนในจำนวนที่เท่ากับการที่บุคคลผู้นั้นได้ทำ



ประโยชน์ให้กับองค์กร นอกจากนี้นักกลุ่มของสมาชิกที่มีความคิดทันสมัยยังมีการยึดถือวิธีการแลกเปลี่ยนที่อยู่บนพื้นฐานของดุลยภาค ดังนั้นจึงเป็นผลให้ระดับความยุติธรรมที่บุคคลได้รับสามารถสะท้อนได้จากพฤติกรรมที่บุคคลได้มีการกระทำ ในทางตรงกันข้ามในสังคมอนุรักษนิยมจะให้ความสำคัญเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การเคารพกันอย่างพี่น้อง บิดาและบุตร ตามบทบาทที่มีการยึดถือของสังคม ซึ่งในสังคมที่เป็นรูปแบบอนุรักษนิยมนี้บุคคลจะแสดงบทบาทของตนเองตามที่องค์กรกำหนด โดยไม่มีความสัมพันธ์ที่ขึ้นกับระดับของการรับรู้ความยุติธรรม นอกจากนี้ Niehoff and Moorman (1993 : 527-556) ได้พัฒนาแนวทางในการศึกษาวิจัย โดยมุ่งให้ความสนใจเพื่อศึกษาถึงความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่เป็นผลทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยศึกษาจากกลุ่มหัวหน้างาน และพนักงานทั่วไป จำนวน 213 คน พบว่า วิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ต่อมา Cohen-Charash and Spector (2001) ได้ทำการวิจัยโดยใช้ การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยศึกษาจากงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจำนวน 190 ชิ้น ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 64,757 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Colquitt et al. (2001) ได้ใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) ศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหภาพ โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่งจากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้านจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุงาน และสายงานรับผิดชอบต่างกัน จะมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับ

การศึกษา สายงานรับผิดชอบ ต่างกัน จะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานหลักมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน ทั้งนี้ พนิตา ทองเงา (2548) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยพนักงานตำแหน่งตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างองค์การและพนักงานในระดับปานกลาง และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ระหว่างองค์การและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ส่วนงานวิจัยของ เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2552) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าของหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2550 ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นตัวแปรที่สำคัญ สามารถอธิบาย ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นตัวแปรกลางที่สมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ไม่มากนัก การวิจัยได้เสนอแนะให้สำนักงานตรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อการสร้างและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนในงานวิจัยของ ยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553 : 142-170) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยจำนวนทั้งสิ้น 395 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ด้านระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงสุดกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากการทบทวนการวิจัย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้สนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

## 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

### 2.5.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยาม ความหมายของบรรยากาศองค์การ อาทิ Litwin and Stringer (1968, 134) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งบุคลากรสามารถรับรู้ได้โดยตรงและโดยอ้อมและมีอิทธิพลต่อการ จูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ เช่นเดียวกับ Gilmer (1971 : 28) ได้ให้ความหมายของ บรรยากาศองค์การว่า หมายถึงลักษณะต่างๆขององค์การในช่วงใดช่วงหนึ่ง ซึ่งอาจแตกต่างกัน ไปแต่ละองค์การ ทั้งนี้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การเช่นกัน ส่วน Cherrington (1994) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ เป็นคุณลักษณะหรือเป็นความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่ง ออกจากอีกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่าบุคลิกภาพ บรรยากาศองค์การอาจหมายถึง บุคลิกภาพ ขององค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรม บุคลากรจะมีความพึงพอใจในบรรยากาศของบางองค์การมากกว่า และปฏิบัติงานได้ ดีกว่าในองค์การอื่น ด้าน Dubrin ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ 2 ความหมายคือ 1) เป็นคุณลักษณะต่างๆ ที่ใช้อธิบายถึงลักษณะขององค์การ ได้แก่ เป็นสิ่งที่แตกต่างไปจาก องค์การอื่นๆ เป็นสิ่งที่สืบทอดกันมาเป็นเวลานาน และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ พนักงานในองค์การ 2) เป็นคุณภาพที่สืบเนื่องกันต่อมาของสภาพแวดล้อมภายในขององค์การ ที่แตกต่างจากองค์การอื่นๆ เป็นสิ่งที่สืบทอดกันมาเป็นเวลานาน และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ด้าน Rolinson (2005 : 23) ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะ พื้นฐานขององค์การในช่วงเวลาหนึ่งๆ แต่ส่งผลต่อการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ ส่วน Dessler (1979 : 334) ได้ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การ ว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การที่มีต่อ

องค์การในด้านความมีอิสรภาพ โครงสร้าง การให้รางวัล มีมนุษยสัมพันธ์ ความอบอุ่น การสนับสนุน และการเปิดเผย

สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง สภาพภาวะการ สภาพแวดล้อม โดยรอบในองค์การที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ และมีอิทธิพลต่อจิตใจและในการปฏิบัติงานในองค์การ

### 2.5.2 ความสำคัญของบรรยากาศขององค์การ

บรรยากาศขององค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้มองเห็นว่าบรรยากาศขององค์การมีความสำคัญต่อบุคคลในองค์การอาทิ Steers and Porter (1979) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ คือการรับรู้ของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การดังนั้นการกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การ จึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วยซึ่งบรรยากาศขององค์การในองค์การหนึ่ง อาจจะเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับอีกองค์การหนึ่งดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาเป้าหมายและความพยายามต่างๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างโดยบรรยากาศและเน้นความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การนั้น จะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นหลัก แม้ว่าบรรยากาศขององค์การจะมีผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการขาดงานของพนักงาน แต่ก็ไม่สามารถคาดหวังได้ว่า บรรยากาศขององค์การจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ Brown and Moberg (1980) ได้สรุปว่า บรรยากาศขององค์การ ช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การแล้ว แต่สามารถเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดี และความพอใจที่จะอยู่กับองค์การของสมาชิกด้วย ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลง คือ บรรยากาศขององค์การ Downey, Hellriegel and Slocum (1974 : 255-280) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของบรรยากาศขององค์การต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในองค์การด้วยเหตุผล 3 ประการ ได้แก่ 1) บรรยากาศแบบทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศแบบอื่นๆ 2) ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การของตน 3) ความเหมาะสมระหว่างบุคลากรและองค์การ มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลภายในองค์การ

### 2.5.3 องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ มีหลายมิติของบรรยากาศขององค์การไว้คล้ายคลึงกัน ดังนี้

Likert and Likert (1976 :73) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การไว้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Communication Flow) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปในองค์กร ผู้นำแสดงความใจกว้างที่จะติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเพื่อการปฏิบัติงานที่ได้ผลดี

2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making Practices) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กร การตัดสินใจงานทุกระดับ มีข่าวสารเพียงพอในการตัดสินใจ หากการตัดสินใจมีผลกระทบต่อใครแล้ว ผู้นำจะขอความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานคนนั้น

3) การเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for People) หมายถึง การที่องค์กรเอาใจใส่จัดสวัสดิการ ปรับปรุงสภาพการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4) การมีอิทธิพลในองค์กร (Influence on Department) หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนมีอำนาจในการบังคับหรือชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามหรือทำตาม รวมทั้งมีอำนาจที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

5) เทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร (Technological Adequacy) หมายถึง การที่องค์กรมีการปรับปรุงวิธีการทำงาน และมีการจัดสรรเครื่องมือ ตลอดจนทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

6) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายในการกระตุ้นให้พนักงานขยันทำงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง เพื่ออัตราค่าจ้าง และเพื่อไต่ความพึงพอใจในการทำงาน

ด้าน Steers and Porter (1991) ได้ทำการแบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ ได้แก่ 1) โครงสร้างองค์กร โครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์กรจะรับรู้ว่ามีสภาพแวดล้อมในองค์กรมีลักษณะเข้มงวด แต่ในองค์กรที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ 2) เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์กร โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่า จะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผยมีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายองค์กร 3) อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์กร เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์กรต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่า บรรยากาศองค์กรขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์กรของตนและ 4) นโยบายและแนวทางการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อ บรรยากาศองค์กร ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ

(Feedback) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระยอมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ Litwin and Stringer (1968 : 45-65) ได้จำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านโครงสร้าง หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความชัดเจนได้เป้าหมาย นโยบาย กฎระเบียบขององค์การต่างๆ รวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานและการกระจายงานขององค์การ
- 2) ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายของงาน รวมถึงความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- 3) ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือมิตรภาพที่ดีในองค์การ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก ทั้งนี้ได้รับความช่วยเหลือจากองค์การในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานด้วย
- 4) ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับงานที่ได้รับไปปฏิบัติตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้รวมถึงความยุติธรรมและความเพียงพอในการให้รางวัลตอบแทน และการตักเตือนลงโทษที่เหมาะสม
- 5) ด้านความขัดแย้ง หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมยินดีรับฟังความเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเกิดความขัดแย้งจะต้องทำการตกลงกันเพื่อหาข้อแก้ไขด้วยการใช้เหตุผล เป็นหลักสำคัญ
- 6) ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่องค์การมีกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานที่ยอมรับได้
- 7) ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์การและความจงรักภักดี หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และให้ความร่วมมือ ทำงานเป็นหนึ่งเดียว
- 8) ด้านความเสี่ยงภัย หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายการทำงานของผู้บังคับบัญชาและองค์การทางด้านการยอมรับความเสี่ยงภัย ทั้งนี้รวมถึงการมอบหมายงานที่ทำท้าทายความสามารถ เน้นทางเลือกที่เสี่ยง

#### 2.5.4 การวัดบรรยากาศองค์การ

นักวิชาการหลายท่านในประเทศไทยหลายท่าน ได้สร้างเครื่องมือวัดบรรยากาศองค์การ เพื่อใช้ศึกษางานวิจัยในประเทศ เช่น ปิยะดา ศรีทุม (2548) ได้พัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ได้นำมาจากการศึกษาตามแนวคิดของ Likert and Likert (1976) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ จริงมาก

ที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และไม่จริงเลย โดยมีข้อคำถามทั้งสิ้น 27 ข้อ เมื่อนำมาทดสอบข้อคำถามแล้ว ผลการวิเคราะห์ พบว่าข้อคำถามที่มีคุณภาพดี มีข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ มีองค์ประกอบ คือ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน ด้านการมีอิทธิพลในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร และด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .83 มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ ส่วนของ นรูลี หมัดปลอด (2555 : 129) โดยพัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านความขัดแย้ง มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านโครงสร้าง ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความเสียหาย และด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กรและความจงรักภักดี มีข้อคำถามทั้งหมด 31 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 มีค่าความเชื่อแต่ละด้าน .87, .85, .82, .80, .76 และ .75 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สฎายุ ธีระวิชิตตระกูล (2549 : 106-110) ได้สร้างแบบวัดบรรยากาศขององค์กร โดยใช้แนวคิดของ Litwin and Stringer เป็นพื้นฐานในการพัฒนาแบบสอบถาม ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้งด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความเป็นหนึ่งเดียวกันในองค์กรและความจงรักภักดี และด้านความเสียหาย ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 26 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 ส่วน ศิริพร นาคสุวรรณ (2548 : 56-61) โดยพัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิด Litwin and Stringer มีองค์ประกอบ 9 ด้าน คือ ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน ด้านการมีอิทธิพลในองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์กร ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และความภักดีต่อองค์กร มีข้อคำถาม 40 ข้อ เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ภาคตะวันออก จำนวน 700 คน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบวัดบรรยากาศขององค์กรตามแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968) มีองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน และมีการนำแนวคิดนี้ไปใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งนี้มีความครอบคลุมทุกมิติ

## 2.5.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

### 2.5.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันองค์การ

เริตซัค (Mason 1996 : citing Reitzug) 1994 พบว่าครูใหญ่ที่บริหารโรงเรียน โดยการสร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของครู เพื่อให้ครูสามารถทำงานได้อย่างอิสระและเป็นการกระตุ้นให้ครูมีส่วนร่วมเกี่ยวกับด้านการตัดสินใจและด้านอื่นๆ ส่งผลให้ครูเกิดความผูกพันต่อองค์การในระดับที่มากขึ้นและไว้วางใจผู้บริหาร นอกจากนี้ ศิริพร นาคสุวรรณ (2548 : 94-95) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์การของครู ในโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การเช่นกัน นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ศึกษาเรื่องผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้บรรยากาศในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันสูง ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับตำแหน่ง มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล โดยพนักงานบุคคลระดับบังคับบัญชา จะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดี มากกว่าพนักงานบุคคลระดับปฏิบัติการ แต่อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล ส่วนตัวแปรการรับรู้บรรยากาศที่มีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ได้แก่ ค่าตอบแทน โครงสร้างองค์การลักษณะงาน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ส่วนเพ็ญภัทร รุทธนานุรักษ์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ศึกษาจาก พนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 เช่นเดียวกับ อรัญญา ไชยสร (2556 : 63) ได้ศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การและความผูกพันต่อองค์การร่วมกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัด นครศรีธรรมราชได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกัน



### 2.5.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

สฎายุ วีระวนิชตระกูล (2549 : 155-156) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า เมื่อได้ทำการปรับแก้โมเดลแล้ว บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผ่านความพึงพอใจในงาน ต่อมา ลินดา อัญญาณาการ (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ ในสถานีตำรวจนครบาล เกือบจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน เป็นข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลจาก 88 สถานี ใน 9 กองบังคับการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมและบรรยากาศองค์การด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรขององค์การ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนสิริมา ทองเขียว (2554) ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ข้าราชการส่งเสริมวัฒนธรรม จากกลุ่มตัวอย่าง 295 คน เป็นข้าราชการกระทรวงวัฒนธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยของ อาภาพร ทัศนแสงสุรีย์ (2552) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิตถุงพลาสติก ในกรุงเทพฯ จากพนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิตถุงพลาสติก จำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยกำหนดว่า บรรยากาศองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

## 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

### 2.6.1 ความหมายของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีฐานแนวคิดมาจากแนวคิดของ Burns (1978) ซึ่งได้ให้ความหมายว่า คือ ผู้นำที่ตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พร้อมทั้งกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดสำนึกในความต้องการของตนเอง และพยายามให้ผู้ตามได้รับการตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ Bass (1985) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ ผู้นำที่พยายามจะกระตุ้นและจูงใจลูกน้องให้เกิดแรงปรารถนาหรือแรงบันดาลใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ ผู้นำจะทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญ และยอมรับในจุดประสงค์และภารกิจของกลุ่ม ผู้นำจะชี้ให้ผู้ตามมองเห็นประโยชน์ส่วนตน โดยมองจากประโยชน์ขององค์การหรือของกลุ่ม จากงานวิจัยของ Bass (1985) ได้พบว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน มีผลงานดีเด่น มีความผูกพันต่องานและต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงสภาพจะมีพฤติกรรมดังกล่าว อาทิเช่น ให้ผู้ตามมีอิสระในการทำงานและส่งเสริมให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเอง มีความเป็นมิตรกับผู้ตาม ใช้วิธีแบบไม่เป็นทางการกับผู้ตาม เป็นแบบอย่างของความซื่อสัตย์ ความยุติธรรมและมีมาตรฐานสูงในการปฏิบัติงาน และความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆทั้งนี้ยังสามารถช่วยผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สนับสนุน ยกย่อง ยอมรับ และเปิดใจกว้าง ซึ่งขณะเดียวกันก็แลกเปลี่ยนความรู้ ความชำนาญกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสุดท้าย คือ แสดงให้เห็นว่ามีความเชื่อมั่น กระตือรือร้น ตระหนักในศักดิ์ศรีของบุคคลและมีความภาคภูมิใจ

แต่ทั้งนี้กระบวนการที่เกิดจากภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน แต่จากทฤษฎี ทำให้เชื่อได้ว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะส่งเสริมแรงจูงใจและผลงานของผู้ตามได้มากกว่า ตามเป้าหมายที่สูงกว่าความคาดหวังโดยเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความเชื่อ และค่านิยม (นุรลี หมัดปลอด, 2555 : 91)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หรือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลงถือได้ว่าเป็นความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหัวข้อเรื่องภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะได้รับความสนใจกันอย่างกว้างขวางในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีมาก็ตาม แต่การที่จะหาข้อสรุปที่ยุติชัดเจนเหมือนทฤษฎีภาวะผู้นำอื่น ๆ ยังคงทำได้ยาก มีสิ่งหนึ่งที่นักวิจัยเหล่านี้มีความเห็นตรงกัน คือธรรมชาติของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีลักษณะที่หลากหลายมิติ (Multidimensional in Nature) เกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างกว้างขวาง

Podsakoff, et.al. (1990) ได้ข้อสรุปว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีพฤติกรรมหลักที่สำคัญอย่างน้อยที่สุด 6 ประการ ดังนี้

1) บ่งชี้และให้ความชัดเจนด้านวิสัยทัศน์ (Identifying and Articulating a Vision) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งหมายในการระบุโอกาสใหม่ ๆ ขององค์กร พร้อมกับพัฒนาสร้างความชัดเจนและสร้างแรงตลใจแก่ผู้ตามให้ผูกพันต่อวิสัยทัศน์ในอนาคตของตน

2) แสดงแบบอย่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้ตาม (Providing an Appropriate Model) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำในการแสดงแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้ผู้อื่นเอาเยี่ยงอย่างปฏิบัติตามโดยให้สอดคล้องกับค่านิยมและหลักการของผู้นำ

3) กระตุ้นให้เกิดการยอมรับเป้าหมายรวมของกลุ่ม (Fostering the Acceptance of Group Goals) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นในหมู่สมาชิกกลุ่ม เพื่อร่วมกันทำงานจนบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4) กำหนดความคาดหวังต่อผลงานสูง (High Performance Expectations) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกในการคาดหวังความเป็นเลิศของผลงานในแง่คุณภาพหรือผลงานสูงของผู้ตาม

5) ให้การสนับสนุนผู้ตามเป็นรายบุคคล (Providing Individualized Support) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงให้เห็นว่าให้การนับถือต่อผู้ตามโดยมีความเอื้ออาทรต่อความรู้สึกและความต้องการของผู้ตามแต่ละคน

6) กระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่สร้างความท้าทายและกระตุ้นผู้ตาม ให้มองปัญหาและงานเดิม ด้วยมุมมองและวิธีการใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยใช้ความคิดพิจารณาเชิงวิเคราะห์ให้ผู้ตามเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่ที่เหมาะสม

## 2.6.2 องค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

Bass and Avolio (1993 : 114-122) ได้เสนอว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยพัฒนาผู้ตามให้มีความสามารถเต็มศักยภาพ ดังนั้นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีค่านิยมและอุดมการณ์ของคนที่เข้มแข็ง ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม กระทำผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง แสดงออกด้วยตัวอย่างบทบาทที่เข้มแข็ง เมื่อผู้ตามรับรู้พฤติกรรมนั้น ส่งผลให้เกิดการเลียนแบบเกิดขึ้น ซึ่งปกติที่ผู้นำจะมีการประพฤติที่มรมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง และได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม

2) การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการสื่อสารให้ผู้ตามรับรู้ถึงความคาดหวังที่สูงของผู้ที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงจูงใจและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ผู้นำมักใช้สัญลักษณ์และการปลุกเร้าให้กลุ่มทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายแทนการทำประโยชน์ส่วนตน ผู้นำจึงถือว่าเป็นผู้ส่งเสริมน้ำใจในทีม

3) การกระตุ้นการใช้ปัญญา เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการคิดสิ่งใหม่ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทวนกระแสความเชื่อและค่านิยมเดิมของตน หรือ ของผู้นำ

4) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดี ด้วยการใส่ใจรับรู้ และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นครูผู้สอน พี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ตาม

### 2.6.3 การวัดผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

แบบวัดแนวคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1993) โดยแบบวัด Multifactor Leadership Questionnaire หรือเรียกสั้นๆ ว่า MLQ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับอาวุโสขององค์กรขนาดใหญ่ในประเทศแอฟริกาใต้ จำนวน 70 คน ซึ่งนำข้อมูลที่ได้จากผู้บริหาร มาจัดทำแบบสอบถามที่เรียกว่า MLQ และได้มีการแก้ไขปรับปรุงอีกหลายครั้งเพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ในแง่ความเที่ยงตรง ซึ่งแบบวัดนี้ใช้วัดการรับรู้ของผู้ตามที่มีต่อพฤติกรรมของผู้นำ ทั้งนี้แบบวัดดังกล่าวมีหัวข้อเพื่อการใช้วัดความพยายามส่วนเกิน ความมีประสิทธิภาพ ความพึงใจ

ต่อมา Bass and Avolio ได้จัดทำแบบทดสอบ MLQ ฉบับย่อขึ้นใหม่ เรียกว่า MLQ-6S เพื่อให้ผู้เรียนใช้ประเมินตนเองว่ามีแบบผู้นำแบบใด แบ่งคะแนนที่ได้ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1) เป็นคะแนนขององค์ประกอบที่ 1 ถึง 4 เป็นรายการที่ใช้ในการวัดความเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงว่ามีระดับใด หากมีคะแนนสูง อาจบ่งชี้ได้ว่ามีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก 2) เป็นคะแนนขององค์ประกอบที่ 5 ถึง 6 เป็นคะแนนที่วัดความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน หากมีคะแนนที่สูง บ่งชี้ว่า มีแนวโน้มที่จะให้การให้รางวัล และวิธีการที่เป็นมาตรการการแก้ไข 3) มีองค์ประกอบเดียว คือ ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย หรือขาดผู้นำ หากมีคะแนนสูง บ่งชี้ว่า เป็นผู้นำที่ปล่อยปละละเลย ขาดการเอาใจใส่ ขาดความรับผิดชอบต่องานและผู้ใต้บังคับบัญชา

ในประเทศไทยได้มีการสร้างแบบวัดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน สฎายุ วีระวิชิตตระกูล (2549 : 106-110) ได้พัฒนาแบบวัดจากแนวคิดของ Bass ใช้วัดองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การสร้างแรงดลใจ การสร้างอุดมการณ์ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน มีจำนวนข้อคำถาม 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 ส่วน อาริสสา สำรอง (2553 : 94-100) ก็ได้สร้างแบบวัดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจากแนวคิดของ Bass and Avolio ใช้วัดองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล จำนวน 13 ข้อ เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านเท่ากับ .95, .88 .89 และ .91 ตามลำดับ ส่วนของ นุรลี หมัดปลอด (2555 : 158-159) พัฒนามาจาก แนวคิดของ Bass and Avolio ที่เรียกว่า MLQ ซึ่งประกอบไปด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน การมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล เป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 และมีค่าความเชื่อมั่นแต่ละด้านเท่ากับ .86 .94 .91 และ .91 ตามลำดับ

ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดจากแนวคิดของ Bass and Avolio ที่เรียกว่า วัด Multifactor Leadership Questionnaire หรือเรียกสั้นๆ ว่า MLQ ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือการมีอิทธิพลในการสร้างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล

**2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ**

**2.6.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับความผูกพันต่อองค์การ**

ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษางานงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 2 แห่ง รวม 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ .01 โดยพบว่า การที่อิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การคำนึงแต่ละบุคคล การสร้างแรงบันดาลใจและ การกระตุ้นปัญญา มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ( $r = .38, .35, .41, .36, p < .01$  ตามลำดับ) สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ ฉัตรชัย ทานะมัย (2546) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความผูกพันต่อการเปลี่ยนแปลงของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็น ครูของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 และเขต 2 จำนวน 302 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม โดยรวมอยู่มในระดับปานกลาง ทั้งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนในแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

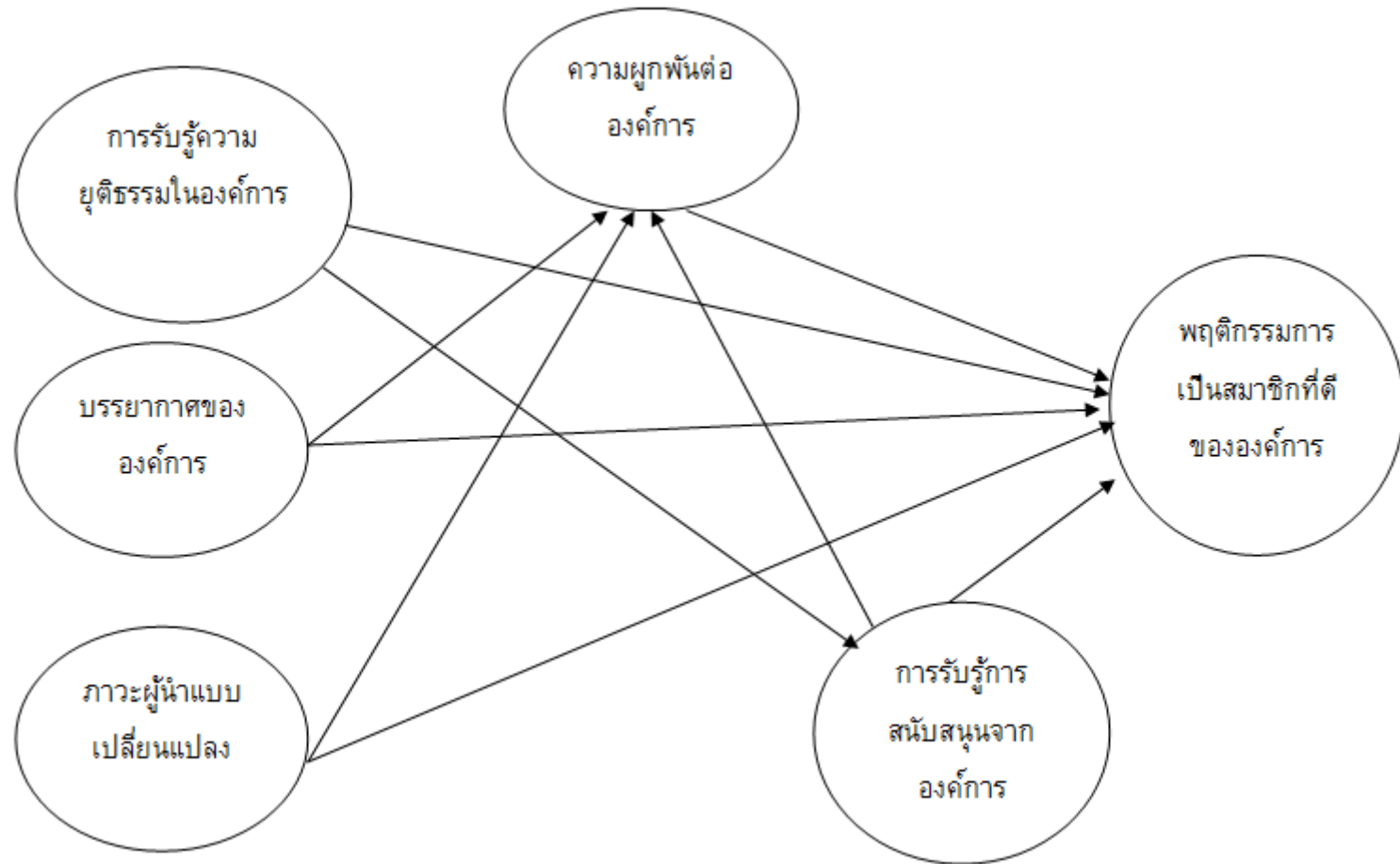
#### 2.6.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นการช่วยยกระดับความคิดของผู้ตาม ซึ่งผู้นำจะช่วยเพิ่มความผูกพันของพนักงานในองค์กรมีการแรงบันดาลใจหรือวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ดีขึ้น จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อาทิเช่น งานวิจัยของ แพร ภัทร ยอดแก้ว (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยศึกษาจาก ผู้บริหารบริษัท เบริดี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปีพ.ศ. 2554 จำนวน 44 คนพบว่า ผู้บริหารบริษัท ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนอายุมากกว่าหรือเท่ากับอายุ 34 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นหัวหน้างานระดับต้น ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปีและมีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน น้อยกว่า 4 คน ผู้บริหารบริษัท ส่วนใหญ่มีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับดี มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันทางบวก

ดังนั้นจากการศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมกับความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยกำหนดว่า ภาวะผู้นำมีอิทธิพลทางบวกความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

## 2.7 โมเดลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลาโดยประยุกต์มาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่กล่าวมาข้างต้น ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศต่อองค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ทั้งตัวแปรที่ได้กล่าวมานั้น ส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.2 แบบแผนการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

#### 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูปฐมวัย จำนวนทั้งสิ้น 458 คน (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา. 2556)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูปฐมวัย ที่ปฏิบัติงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ทั้ง 16 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 290 คน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตามอำเภอที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตั้งอยู่ ทั้ง 16 อำเภอในจังหวัดสงขลา แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายโดยใช้วิธีการจับฉลากไม่ใส่คืน โดยมีขั้นตอนการกำหนดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- 1) การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาจากลักษณะข้อมูลของการวิจัย เพื่อกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้สอดคล้องกับการใช้สถิติในแต่ละประเภท ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) การใช้สถิติประเภทนี้ในการวิเคราะห์ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ เกณฑ์สำหรับการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นฟังก์ชันของจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล การประมาณค่าด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ ซึ่ง

ตามสูตรของ Linderman, Merenda and Gold (1980 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542 : 54) ระบุว่า โดยปกติ ในการวิเคราะห์สถิติประเภทหุ้ตัวแปรควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล นอกจากนี้การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงเส้น โดยใช้สถิติไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) ที่ระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) ระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนใหญ่นักสถิติกำหนดว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่ เพราะฟังก์ชันความกลมกลืนมีการแจกแจงแบบไค-สแควร์ ต่อเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่านั้น จากเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ที่วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติขั้นสูงและมีโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อเพิ่มความมั่นใจในการทดสอบ ควรใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างกับจำนวนพารามิเตอร์ได้ เป็น 10 ต่อ 1 หน่วยขึ้นไป ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้จำนวน 29 ตัวแปร ดังนั้นการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่คำนวณจากสูตรของ Linderman, Merenda and Gold คือ  $10 \times 29$  ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 290 คน

2) จากการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง 290 คน ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้อำเภอซึ่งเป็นสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในการสุ่ม ด้วยวิธีการเทียบสัดส่วน เพื่อกระจายการเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอำเภอที่ตั้งศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

อำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อำเภอกระเสสินธุ์	5	3
อำเภอคลองหอยโข่ง	5	3
อำเภอควนเนียง	14	9
อำเภอจะนะ	45	29
อำเภอเทพา	30	19
อำเภอนาทวี	47	30
อำเภอนาหม่อม	10	6
อำเภอบางกล่ำ	12	8
อำเภอเมือง	36	23
อำเภอรโนด	35	22
อำเภอรัตนภูมิ	40	25
อำเภอสิงหนคร	17	11
อำเภอสะเดา	27	17
อำเภอสะบ้าย้อย	36	23
อำเภอสิงหนคร	26	16
อำเภอหาดใหญ่	73	46
<b>รวม</b>	<b>458</b>	<b>290</b>

ที่มา : ข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2556 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลได้จากแบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ทบทวน เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง อาทิ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการและ เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) เพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.3.1 ศึกษา ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3.3.2 ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร กำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของ Organ (1987 : 8-13) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ การสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือ การอดทนอดกลั้นและการคำนึงถึงผู้อื่น ศึกษาข้อคำถามจากงานวิจัยของ สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2549 : 220) อริสา สำรอง (2553 : 168-169) วัลลพ ล้อมตะคุ (2554 : 191-193) สิทธิสร กระแสร์สุนทร (2554 : 70-74) นุรลี หมัดปลอด (2555 : 227-229) และพัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน  
คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	ด้านการสำนึกในหน้าที่ ท่านสนับสนุน ส่งเสริมนโยบายของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยความเต็มใจ					
00.	ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ					
000.	ท่านมีความสมัครใจและเต็มใจปฏิบัติงานเกินเวลาทำงาน เพื่อประโยชน์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและเด็ก ๆ ในความดูแล					

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1991 : 61-89) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน พัฒนาข้อคำถามมาจาก สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549 :219) เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 140-141) และพัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	<b>ด้านความผูกพันด้านจิตใจ</b> ท่านยินดีที่จะทำงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งนี้ไปจนเกษียณอายุ					
00.	ท่านชอบที่จะพูดถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ท่านทำงานอยู่ให้บุคคลอื่นฟัง					
000.	ท่านรู้สึกว่ปัญหาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นปัญหาของท่านด้วยเช่นกัน					

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ Eisenberger et al. (1986) และศึกษาจากแบบสอบถามของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) และจันทร์พา ทัดภูธร (2543) มาพัฒนาเป็นแบบสอบถามซึ่งมี องค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านมั่นคงในการทำงาน ด้านการปฏิบัติงาน และด้านจิตอาารมณั้ พัฒนาขึ้นโดยสร้าง แบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่าค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ท (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด”

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและ สภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน เมื่อท่านหยุดงานเป็นเวลานาน เนื่องจากเจ็บป่วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะรับรู้และเข้าใจท่านดี					
00.	ท่านได้รับสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
000.	องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการเพื่อดูแลให้ท่านและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี					

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ Sheppard, Lewicki, & Minton (1992 : 12-14) และแนวคิดของ Colquitt et al. (2001 : 425-427) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จากการศึกษาข้อคำถามจากงานวิจัยของ นฤเบศร์ สายพรหม (2548) และรุ่งนภา สีทะ (2554 : 110-112) และจิตรลดา ฐินถาวร พัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด”

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร  
คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ท่านคิดว่าท่านได้รับเงินเดือนในเดือนที่ผ่านมา ในอัตราที่เหมาะสมที่คาดว่าจะได้รับ					
00.	ท่านได้รับค่าตอบแทน รางวัลที่ยุติธรรมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
000.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับการศึกษาและความสามารถของท่าน					



**ตอนที่ 5** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศของในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้วิจัยใช้แบบวัดตามแนวคิดบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) ซึ่ง Litwin and Stringer (1968) แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม และด้านความเสี่ยงภัย ซึ่งได้ศึกษาข้อคำถามจาก นูรลีหมัดปลอด (2555 : 235-237) และพัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก  
คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	ด้านโครงสร้างองค์การ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและ ขอบข่ายหน้าที่แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน					
00.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการกระจายงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทั่วถึง					
000.	ผู้บริหารชี้แจงนโยบาย การวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อ ความเข้าตรงกันในการปฏิบัติงาน					

**ตอนที่ 6** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้วิจัยใช้แบบวัดแนวคิดภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1993) โดยแบบวัด Multifactor Leadership Questionnaire หรือเรียกสั้นๆ ว่า MLQ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นการใช้ปัญญา และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน ได้ศึกษาข้อคำถามมาจาก สฎายุ วีระวิชิตระกุล (2549 : 215) อริสา สำรอง (2553 : 176-177) และนุรลี หมัดปลอด (2555 : 233-234) ) และพัฒนาขึ้นโดยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scales) ของไลเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ “มากที่สุด” ถึง “น้อยที่สุด” ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง แบบสอบถามขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำ ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
0.	ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ หัวหน้าของท่านเป็นผู้ที่นำไว้วางใจ					
00.	หัวหน้าของท่านมีความสามารถและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
000.	หัวหน้าของท่านเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้พัฒนา นำไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องให้ครอบคลุมประเด็นที่จะศึกษา พร้อมเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข

2) หลังจากที่ได้นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ ความรู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และนำผลมาพิจารณาหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ ซึ่งค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามมีทั้งหมด 6 ตอน มีค่าดังนี้ ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ 1.00 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ 1.00 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ 1.00 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ 1.00 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 ส่วนค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ .91 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ .97 ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อคำถาม มีค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ 1.00 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ 1.00 ด้านบรรยากาศขององค์กร ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 ส่วนค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ .97 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ .99 และด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) มีค่าอยู่ระหว่าง .67-1.00 ส่วนค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/AVE) เท่ากับ .95 และค่าเฉลี่ยข้อคำถามทั้งหมด (S-CVI/UV) มีค่าเท่ากับ .98

3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง แก้ไขให้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ไปทดลองใช้ กับครูปฐมวัย จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient : r) ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งหมด (Item - Total Correlation)

4) ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  Coefficient)

5) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบว่ามีคุณภาพ และสมบูรณ์แล้ว นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทางบัณฑิตวิทยาลัยถึงหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของแต่ละศูนย์ในอำเภอทั้ง 16 อำเภอ จังหวัดสงขลา เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวให้กรอกข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปยังหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่อยู่ในเขต อำเภอกระแสดินทร์ อำเภอสิงพระ อำเภอชะบ้าย้อย อำเภอระโนด อำเภอควนเนียง อำเภอเทพา และอำเภอนาทวี ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองผนึกและแสตมป์ และเจ้าหน้าที่ผู้วิจัยแล้ว ซึ่งกลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัย ประมาณ 1 สัปดาห์ ทั้งนี้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่อยู่ในเขตอำเภอที่นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลเอง โดยนำแบบสอบถามไปให้ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และให้เวลากลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนประมาณ 1 สัปดาห์ และผู้วิจัยจะเป็นผู้ไปเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง

3.4.3 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ทำการนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา หากไม่ครบตามจำนวน ผู้วิจัยโทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอีกครั้ง เพื่อขอรับแบบสอบถามกลับคืน เมื่อได้แบบสอบถามครบตามจำนวนแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### 3.5 หลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ดังนี้

3.5.1 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามในแต่ละชุดแบบสอบถาม

3.5.2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามทั้ง 6 ตอน แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert โดยได้กำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

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

โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน ดังนี้

คะแนน 1.00-1.49 หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน 1.50-2.49 หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 2.50-3.49 หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 3.50-4.49 หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
คะแนน 4.50-5.00 หมายถึง	มีการปฏิบัติหรือความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

### 3.5.3 นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

## 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่าง ๆที่ใช้

### 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว ดังนี้ พฤติการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร บรรยายกาของค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าวใช้สถิติ หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

3.5.1.2 เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานข้างต้น จากนั้นวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์และได้เมตริกสหสัมพันธ์ และนำข้อมูลไปตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

3.5.1.3 วิเคราะห์และตรวจสอบหาความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### 3.5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

3.5.2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

3.5.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในครั้งนี ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล เพื่อหาความกลมกลืนระหว่างสมมติฐานและข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีไลค์ลิตูดสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่แพร่หลายมากที่สุด (อิศรภรณ์ รินไชย 2555 : 32-35) ซึ่งโมเดลที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ซึ่งมีตัวแปรทั้งหมด 6 ตัว ใช้สถิติในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล ดังนี้

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) เป็นค่าสถิติใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งการคำนวณค่าสถิติไค-สแควร์ จะคำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับค่าฟังก์ชันความกลมกลืน หากค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมาก แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่าโมเดลสมการโครงสร้างไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ในตรงกันข้าม หากค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก มีค่าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 และดัชนี CFI ที่มีค่ามากกว่า .90 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบความกลมกลืนความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบ ค่าดัชนี RMR ยิ่งเข้าใกล้ศูนย์แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยถ้าค่าต่ำกว่า .08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square of Error approximation : RMSEA) เป็นดัชนีที่มีค่าระหว่าง 0 ถึง 1 หากมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ค่า RMSEA หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยอมรับได้ ถ้ามีค่าระหว่าง 0.05 ถึงต่ำกว่า โมเดลจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สมเหตุสมผล

ตารางที่ 2 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติที่ใช้วัดความกลมกลืน	ระดับการยอมรับ
ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic : $\chi^2$ )	P > .05
อัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square Ratio : $\chi^2 / df$ )	< 5.00
ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI)	$\geq .90$
ดัชนีของรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual : RMR)	< .08
ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square of Error Approximation : RMSEA)	< .08

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) เพื่อตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

4.3 ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวัด

4.4 ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา

### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1.1 สัญลักษณ์ตัวแปร

OCB	หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
OC	หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร
POS	หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
OJ	หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
OM	หมายถึง บรรยากาศภายในองค์กร
TFL	หมายถึง ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง




#### 4.1.2 สัญลักษณ์ทางสถิติ

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Skewness	แทน ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน ค่าความโด่ง



Minimum	แทน ค่าต่ำสุด
Maximum	แทน ค่าสูงสุด
t-value	แทน ค่าสถิติที
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
R <sup>2</sup>	แทน ค่าสหสัมพันธ์คูณยกกำลังสอง
P	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
$\chi^2$	แทน ค่าสถิติไค-สแควร์
df	แทน องศาอิสระ
$\chi^2 / df$	แทน อัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์
CFI	แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
RMR	แทน ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ
RMSEA	แทน ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย
DE	แทน อิทธิพลทางตรง
IE	แทน อิทธิพลทางอ้อม
TE	แทน อิทธิพลรวม
**	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 4.1.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดล

	หมายถึง ตัวแปร (Variable)
	หมายถึง เส้นทางการส่งผลระหว่างตัวแปร โดยตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรส่งผลต่อตัวแปรที่อยู่หัวลูกศร
	หมายถึง เส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

### 4.2.1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

#### 4.2.1.1 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งการใช้สถิติดังกล่าวจะมีอำนาจในการทดสอบสมมติฐานเบื้องต้นของสถิติ ซึ่งการทดสอบจะมีความแม่นยำสูงเมื่อข้อมูลมีลักษณะเป็นไปข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นดังกล่าว คือ การแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

ตัวแปร	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis
OCB	2.09	4.70	-.688	1.460
OC	1.71	4.88	-.391	.839
POS	2.53	4.53	.044	-.064
OJ	2.34	4.62	-.631	1.135
OM	2.38	4.55	-.360	.352
TFL	2.75	4.70	.127	-.168

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าความเบ้ (Skewness) มีลักษณะเบ้ไปทางซ้ายหรือเบ้ไปทางลบ (Negative Skewness) ซึ่งตัวแปรส่วนใหญ่อยู่ในขอบเขตที่ยอมรับได้มีลักษณะการแจกแจงที่ยอมรับได้ (+1 ถึง -1) ส่วนค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีลักษณะโด่งมากกว่าการแจกแจงปกติ (Lepto Kurtic) อยู่เล็กน้อย ส่วนตัวแปร POS มีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ แต่ไม่มากนัก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตัวแปรแต่อย่างใด

#### 4.2.2.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ โดยรวม

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
OCB	3.77	.40	มาก
OC	3.56	.53	มาก
POS	3.54	.35	มาก
OJ	3.76	.36	มาก
OM	3.78	.34	มาก
TFL	3.69	.37	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับของตัวแปร ครอบคลุมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าบรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.78 รองลงมาเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมี ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ความ ผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76, 3.69, 3.56 และ 3.54 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม คือ มีค่าน้อยกว่า 1 ซึ่งแสดงว่า ความแตกต่างของคะแนนที่ประเมินมานั้นมีความแตกต่างกันไม่มากนัก โดยความผูกพันต่อ องค์การมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงสุด มีค่าเท่ากับ .53

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อดูลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งขนาด และทิศทางของความสัมพันธ์ ดังตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ตัวแปร	OCB	OC	POS	OJ	OM	TFL
OCB	1.000					
OC	.709**	1.000				
POS	.573**	.636**	1.000			
OJ	.929**	.688**	.626**	1.000		
OM	.789**	.636**	.725**	.792**	1.000	
TFL	.575**	.520**	.857**	.630**	.831**	1.000

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามสมมติฐาน เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ยังรวมถึงการศึกษาคำพิพจน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร บรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อพฤติกรรมการณ์การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ วิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานและการแก้ปรับโมเดลให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด

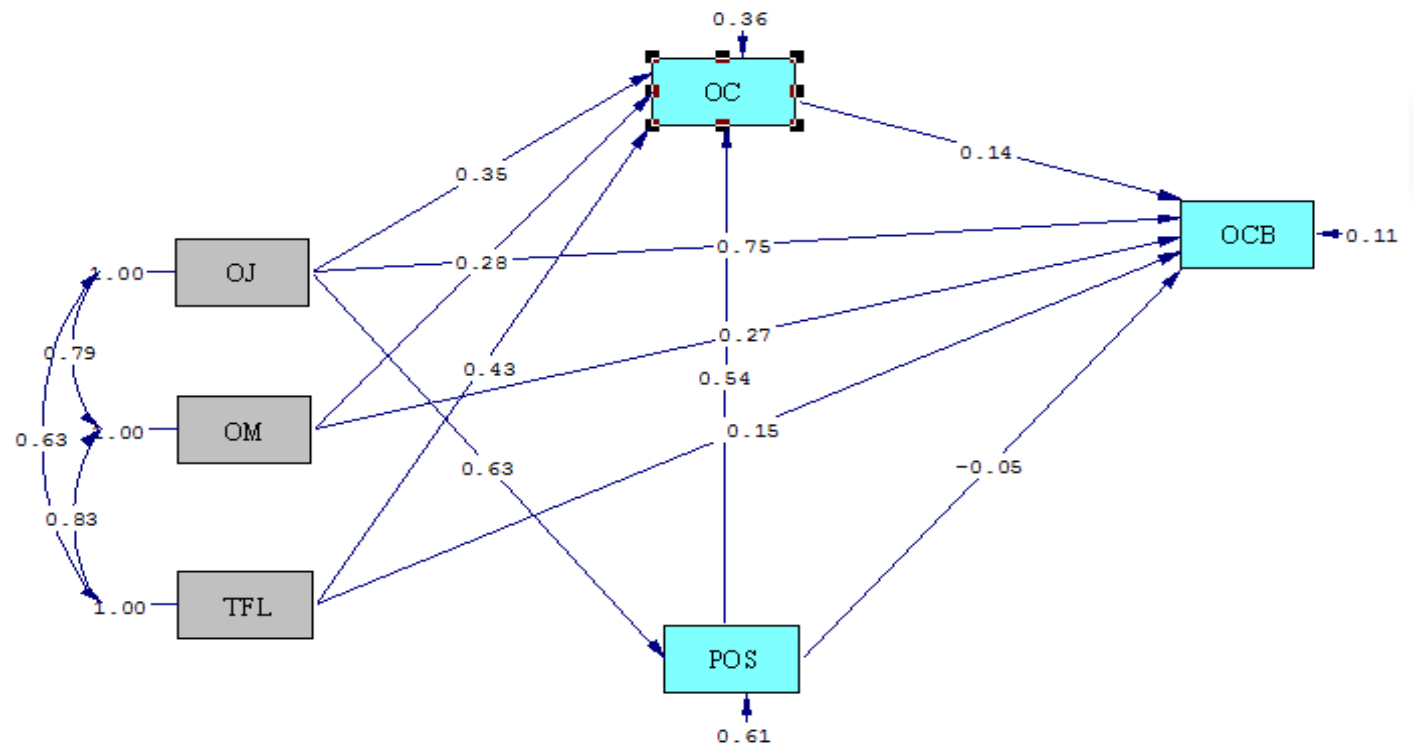
##### 4.4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมมติฐาน พบว่า โมเดลที่ได้มาไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน ดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณาก่อนการปรับแก้

ดัชนี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลการพิจารณา
$\chi^2, p$	170.02, p=.00	p > .05	ไม่ผ่านเกณฑ์
$\chi^2/df$	85.01	< 5.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	.88	$\geq .90$	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMR	.14	< .08	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	.54	< .08	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าดัชนีวัดความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด แสดงว่าโมเดลที่ได้ยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยได้มีการปรับแก้โมเดลในลำดับต่อไป



Chi-Square=170.02, df=2, P-value=0.00000, RMSEA=0.542

ภาพประกอบ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรก่อนการปรับแก้

จากตารางที่ 6 และภาพประกอบ 7 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ตามสมมติฐานการวิจัยก่อนการปรับแก้โมเดล พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัยตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 170.02 ไม่ผ่านเกณฑ์กำหนด เพราะมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $p = .00$ ) ค่าดัชนีระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ .88 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ( $\geq .90$ ) เนื่องจากมีค่าน้อยกว่า .90 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ .14 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ( $< .08$ ) เนื่องจากมีค่ามากกว่า .08 และค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .54 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ( $< .08$ ) เนื่องจากมีค่ามากกว่า .08 ดังนั้นเป็นผลให้โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้โมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification Indices) ทั้งนี้ปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น โดยไม่ปรับค่าพารามิเตอร์ที่เป็นเมทริกซ์หลักของโมเดลที่เชื่อมโยงระหว่างตัวแปรแต่ละตัว เนื่องจากไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี

#### 4.4.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลที่มีการปรับแก้แล้ว

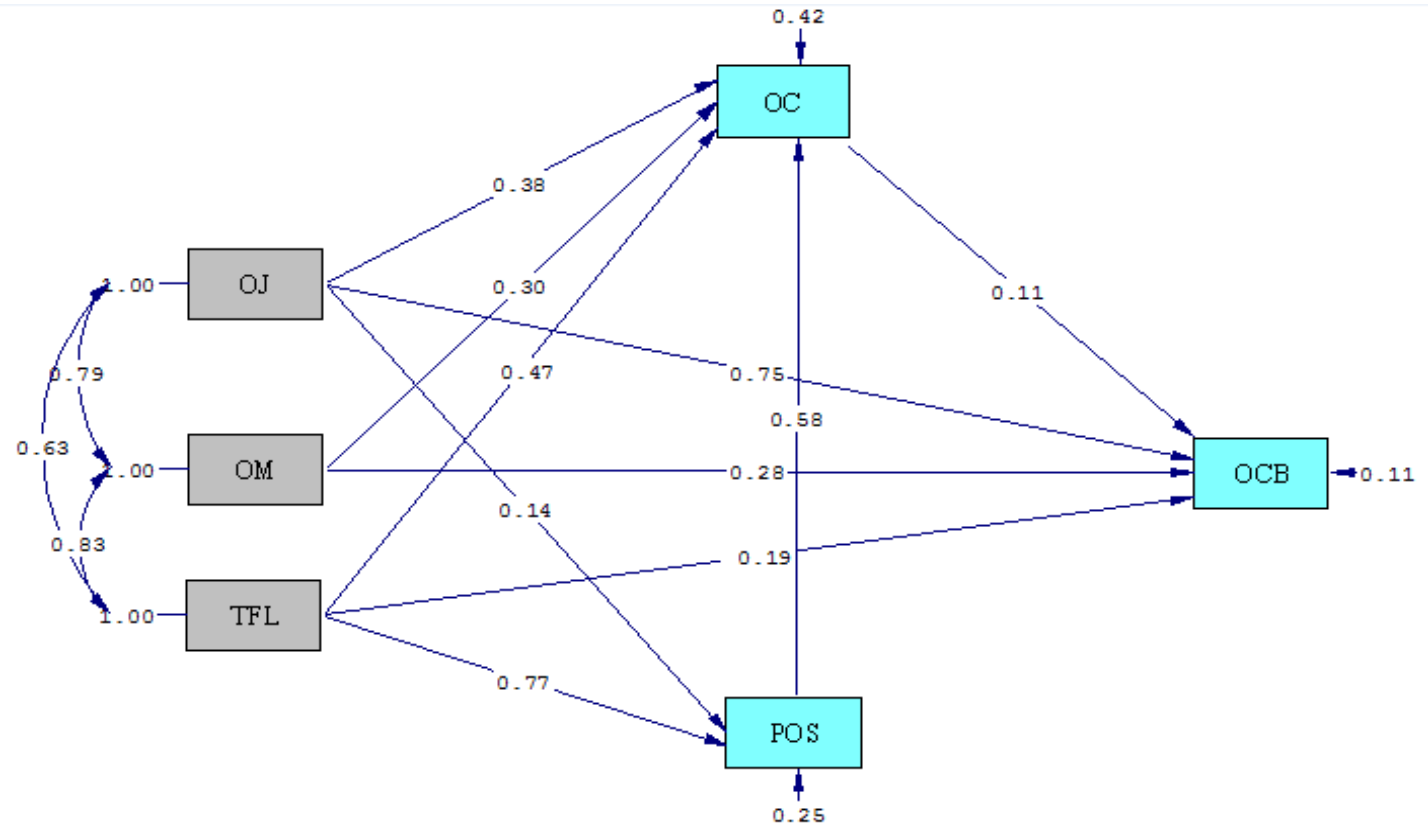
การวิเคราะห์ต่อเนื่องจาก 4.4.1 โดยการปรับแก้โมเดล ด้วยการพิจารณาจากค่าดัชนีตัวแปร (Modification Indices) ตามข้อเสนอแนะของโปรแกรมที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางทฤษฎี ทั้งนี้จะปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น ซึ่งปรับแก้โดยการตัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 1 คู่ คือ OCB กับ POS เนื่องจากค่าสถิติที (t-value) ระหว่างตัวแปรเหล่านี้เป็นค่าที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 1.96 และผู้วิจัยได้เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร TFL กับ POS เข้าไปด้วย เพราะทำให้โมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 7 ค่าดัชนีความกลมกลืนที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณาหลังการปรับแก้

ดัชนี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลการพิจารณา
$\chi^2, p$	4.84, p=.08	p > .05	ผ่านเกณฑ์
$\chi^2/df$	2.42	< 5.00	ผ่านเกณฑ์
CFI	1.00	$\geq .90$	ผ่านเกณฑ์
RMR	.007	< .08	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	.07	< .08	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามสมมติฐานหลังการปรับแก้ พบว่าโมเดลที่ได้หลังจากการปรับให้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสภาพธรรมชาติของตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้ได้โมเดลที่มีความสัมพันธ์กัน กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาจากค่าสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 4.84 (p = .08) ค่าอัตราส่วนไค-สัมพัทธ์หรือ ค่าไค-สแควร์ต่อองศาความเป็นอิสระ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 2.42 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ .007 และค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .07 ซึ่งดัชนีทุกค่ามีค่าที่ดีขึ้น และผ่านเกณฑ์ทุกค่า ดังนั้นโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ได้รับการปรับแก้แล้วมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี ดังแสดงในภาพประกอบ 8





Chi-Square=4.84, df=2, P-value=0.08870, RMSEA=0.071

ภาพประกอบ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรหลังการปรับแก้

#### 4.4.3 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลสมการโครงสร้าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นค่าที่ได้จากโมเดลที่มีการปรับแก้แล้ว ซึ่งเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effect : DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total effect : TE) เพื่อทราบอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลภายในโมเดล ทั้งนี้ผู้วิจัยจำแนกผลออกเป็น 3 ส่วน คือ ผลของอิทธิพลทางตรง ผลของอิทธิพลทางอ้อม และผลของอิทธิพลทางรวม ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรภายนอกเชิงสาเหตุกับตัวแปรภายใน

ตัวแปรภายใน	ตัวแปรภายนอกเชิงสาเหตุ									R <sup>2</sup>
	OJ			OM			TFL			
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
OCB	.75	.05	.80	.28	.03	.32	.19	.03	.22	.89
OC	.38	.08	.46	.30	--	.30	.47	.02	.49	.58
POS	.14	--	.14	--	--	--	.77	--	.77	.75

ตารางที่ 9 คะแนนมาตรฐานของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรภายในเชิงสาเหตุกับตัวแปรภายในผล

ตัวแปรภายในผล	ตัวแปรภายในเชิงสาเหตุ					
	OC			POS		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
OCB	.11	--	.11	--	.07	.07
OC	--	--	--	.58	--	.58

จากตารางที่ 8 และ 9 จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรภายใน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รองลงมา คือ ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .75 และ .38 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด คือ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รองลงมา คือตัวแปรบรรยากาศองค์กร และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .05, .03 และ .03 ตามลำดับ นอกจากนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลโดยรวมมากที่สุด จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .80, .32, .19 และ .11 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรทุกตัวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในทิศทางบวกเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .89, .58 และ .75 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 89 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 58 และตัวแปรการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรได้ร้อยละ 78 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังแสดงในภาพประกอบ 8 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .75, .38 และ .14 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .05 นอกจากนี้ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .08 และมีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .80 .46 และ .14 ตามลำดับ

2.บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .28 และ.30 และยังมี

อิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .03

3.ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .19, .47 และ .77 ตามลำดับ และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .03 นอกจากนี้ตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .02

4.ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .11

5.ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .58 และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .07

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งเน้นศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) เพื่อตรวจสอบโมเดลพฤติกรรมการณ์เป็นสมมติฐานที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลาตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิจัยในครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ ครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา จำนวน 458 คน ทั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามเขตอำเภอที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยวิธีการเทียบสัดส่วน เพื่อกระจายความเป็นตัวแทนของประชากร แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร คือ พฤติกรรมการณ์เป็นสมมติฐานที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของ Likert แบ่งเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมมติฐานที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .82 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .72 ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86 และตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75

ในส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของแต่ละศูนย์ในอำเภอทั้ง 16 อำเภอ จังหวัดสงขลา เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ก็ทำการนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา และผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด ทั้งนี้วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล ซึ่งใช้ค่า  $\chi^2/df$ , CFI, RMR และ RMSEA เป็นดัชนีความกลมกลืน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) เพื่อวิเคราะห์หาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิโดยรวมของตัวแปรภายในโมเดล

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแก้โมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (Modification Indices) เป็นข้อเสนอแนะที่ปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น เพื่อให้โมเดลที่ได้จากหลังการปรับแก้ความคลาดเคลื่อนของตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสภาพธรรมชาติของตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ทำให้โมเดลที่ได้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 4.84 ( $p = .08$ ) ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 2.42 ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ .007 และค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .07 แสดงให้เห็นว่าหลังการปรับแก้โมเดลแล้ว ดัชนีทุกค่ามีค่าที่ดีขึ้น และผ่านเกณฑ์ทุกค่า ถ้าพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับ แสดงให้เห็นว่าไม่สามารถปรับแก้ได้แล้ว โมเดลที่ได้จึงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด ดังนั้น โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามสมมติฐานที่ได้จากการปรับแก้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในระดับดี

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุด จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รองลงมาคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .75 และ .28 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเช่นกัน รองลงมาคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร และตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .05, .03 และ .03 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุดคือ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ รองลงมาจาก ตัวแปรบรรยากาศองค์การ ตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .80, .32, .22, .11 และ .07 ตามลำดับ ซึ่งทุกตัวแปรมีค่าไปในทิศทางบวก และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีค่าเท่ากับ .89, .58 และ .75 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 89 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ .58 และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ร้อยละ 75

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลจากการศึกษาได้ ดังนี้

### ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งนำมาจากกรอบแนวคิดที่อธิบายถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากนั้นจึงมีการสร้างโมเดลสมมติฐานสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา แล้วจึงมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลเชิงสาเหตุ ซึ่งพบว่า ในเบื้องต้นโมเดลที่ได้ยังไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงทำการปรับแก้โมเดลความสัมพันธ์ ตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันเพื่อให้ข้อมูลในโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพิจารณาเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรในโมเดล พบว่ามีเส้นทางที่มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่า 1.96 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 1 คู่ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 1 คู่ คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการปรับโมเดลแล้ว ส่งผลให้ค่าดัชนีทุกค่ามีความกลมกลืนมากขึ้น พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 4.84 ( $p = .08$ ) ค่าอัตราส่วนไค-สแควร์หรือ ค่าไค-สแควร์ต่อองศาความเป็นอิสระ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 2.42 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่า

เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ .007 และค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .07 ซึ่งดัชนีทุกค่ามีค่าที่ดีขึ้น แสดงให้เห็นว่า ค่า  $\chi^2/df$  มีค่าน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 5.00 ค่า CFI มีค่าเท่ากับ 1 ส่วนค่า RMR และค่า RMSEA มีค่าต่ำกว่า .08 ทุกค่าดัชนีผ่านเกณฑ์กำหนด ซึ่งหากพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าว จะเห็นว่าโมเดลสมการโครงสร้างไม่สามารถปรับแก้ได้อีก โมเดลหลังจากจากปรับแก้จึงมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด ดังนั้นโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดี

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุด จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ รองลงมาคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .75 และ .28 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเช่นกัน รองลงมาคือ ตัวแปรบรรยากาศองค์การ และตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .05, .03 และ .03 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุดคือ ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ รองลงมาจาก ตัวแปรบรรยากาศองค์การ ตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .80, .32, .22, .11 และ .07 ตามลำดับ ซึ่งทุกตัวแปรมีค่าไปในทิศทางบวก และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีค่าเท่ากับ .89, .58 และ .75 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 89 ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ .58 และตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้ร้อยละ 75 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .11

ผลการตรวจสอบแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988) ที่กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การ



จะแสดงว่าตนเองเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเห็นว่องค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเองและรู้สึกว่องค์การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์กร แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล ที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผู้ที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกในทางบวกต่อองค์กร มีความมุ่งมั่นพยายามในการปฏิบัติงาน และเต็มใจทำงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ทั้งนี้ยังเกี่ยวกับความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและผูกพันระหว่างบุคคลและองค์กร) ซึ่งสอดคล้องกับ Krumm (2000: 221) ที่กล่าวว่า เป็นความปรารถนาของบุคคลที่ต้องการดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนความรู้สึกผูกพันและความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร นักวิชาการบางท่านได้ยกตัวอย่างเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ว่าเป็นการแสดงให้เห็นความเป็นตัวแทนที่ดี ให้ความร่วมมือในการทำงานหรือกิจกรรมอื่นๆ ทั้งนี้เป็นการใช้เวลาไม่ให้อสูญเปล่า ใช้อย่างคุ้มค่ากับทรัพยากร (Van 1994 อ้างถึงใน นูรลี หมัดปลอด, 2555 : 176)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ระดับของความรู้สึกเป็นการเป็นหนึ่งเดียวหรือความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความวิริยะอุตสาหะเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงสถานภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Schultz and Schultz, 2002: 268) เช่นเดียวกับแนวคิดของ Levy (2003: 298) ที่กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นระหว่างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลกับองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg and Baron (2003 : 160) ที่ได้สรุปว่า ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และหรือไม่มีความต้องการที่จะออกจากองค์กรไป ทั้งนี้ Buchanan (1974 : 533-546) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า นอกจากความผูกพันที่แสดงถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ปฏิบัติให้องค์การอย่างเต็มใจแล้ว ยังมีการยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร เสมือนเป็นของตนเอง ซึ่งเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร ทั้งนี้รวมถึงการจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Jex (2002 : 133) ที่ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกของพนักงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่านิยมกลมกลืนกับสมาชิก เต็มใจอุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นทัศนคติที่ดีส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร แสดงในลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolon (2006 : 78-81) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ซึ่งงานวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามทฤษฎีของ Allen and Meyer จะกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Munene (1995) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศไนจีเรีย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากการศึกษาของ Gautam, Dick, Wangner, Upadhyay and David (2005 : 305-314) ที่ได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและ ด้านบรรทัดฐาน ซึ่งศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการยินยอมการปฏิบัติศึกษาจาก พนักงาน 5 องค์กร จำนวน 450 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยของ Yilmaz and Cokluk-Bokeoglu (2008 : 775-780) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจและด้านการคงอยู่กับองค์กร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากครูผู้สอนในโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 225 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hai and Mian (2007 อ้างถึงใน นูรลี หมัดปลอด, 2555 : 55) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานจำนวน 777 คน จากองค์กรต่าง ๆ ในประเทศจีน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Malinak (1993 :593) ที่ได้ศึกษาปฏิภริยาของแรงจูงใจภายใน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภัณฑิฝ่ายบริหาร จำนวน 117 คน และฝ่ายเสมียน 97 คน ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกิดจาก 2 ปัจจัย ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และพฤติกรรมส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวกับองค์กรมีมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวกับส่วนบุคคล นอกจากนี้ นักวิชาการไทยหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน อาทิเช่น กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน จากกลุ่มตัวอย่างครู จำนวน 155 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมยังร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ประทานพร ทองเขียว (2546) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง ประสิทธิภาพของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้ยังมีงานวิจัยของ สมญา ธีระวณิชตระกูล (2549 : 155-156) ได้ทำการศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ อริสา สำรอง (2553 : 144-145) ศึกษาเรื่องแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยของ ศุภากร ทัศนศรี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ครูผู้สอน สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 จำนวน 253 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการช่วยเหลือ เช่นเดียวกับ งานวิจัยของ ศิกษณีย์ วิไลจงคราม (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เป็นบุคลากรสายสนับสนุนผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนงานวิจัยของ วรวรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ และความผูกพันต่อองค์กรทุกองค์ประกอบย่อยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสามารถลดการลาออกจางาน สร้างความพึงพอใจในงานส่งผลต่อการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ รวมถึงกระตุ้นให้เกิดการทุ่มเทต่อการทำงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดพฤติกรรมถดถอยในการทำงาน การมาสายหรือการขาดงาน และความตั้งใจที่จะลาออก การ ซึ่งครูปฐมวัยนั้นเป็นภาระหน้าที่ค่อนข้างหนัก เนื่องจากครูปฐมวัยต้องรับภาระเป็นงานที่ลำบากกว่าอาชีพอื่น เพราะเป็นงานที่เกี่ยวกับเด็กเล็ก ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจหรือกำลังใจให้แก่ครูปฐมวัย เป็นผลให้ครูมีความรู้สึกอยากทำงาน เมื่อครูปฐมวัยทำงานได้ดีก็จะมีความรู้สึกภูมิใจและอยากทำงานต่อไป เมื่อครูทำงานนั้นอย่างสม่ำเสมอด้วยความรู้สึกที่ดีย่อมเกิดความผูกพันกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen and Meyer (1991 : 61-89) เมื่อความผูกพันต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสูง ก็จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงเช่นกัน ซึ่งหากมองในด้านตรงข้ามครูปฐมวัยมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ ก็ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่ำด้วยเช่นกัน ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมการที่มีประโยชน์ต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร

2. ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .58 และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .07

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตามแนวคิดของ Lamastro (2002) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Eisenberger et al. (2002) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรว่าเป็น การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับขอบเขตที่องค์กรให้คุณค่าในการช่วยเหลือสนับสนุนและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา เห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Allen & Leutinger (2002) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ ในอีกแง่มุมหนึ่งของ Schermerhorn, Hunt and Osborn (1998 :50) ได้กล่าวว่าเป็น กระบวนการที่บุคคลได้รับ จัดการ และแปลข้อมูลนั้นจากสภาพแวดล้อม เป็นกระบวนการที่เข้าใจหรือรู้สึก จากผลงานวิจัยของ เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความยุติธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก : กรณีศึกษาเฉพาะพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จาก

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์กร ซึ่งเมื่อเกิดความผูกพันต่อองค์กรในทางบวกย่อมส่งผลหรือแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จากงานวิจัยของ Moorman, Blakely and Niehoff (1998) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจาก หัวหน้างานและพนักงาน 157 คู่ ในโรงพยาบาล พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรมีการสนับสนุน โดยผ่านกิจกรรม นโยบายและการตัดสินใจที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ของพนักงาน รวมถึงองค์กรมีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ทำให้พนักงานรับรู้ความตั้งใจ ความสนใจจากองค์กร พนักงานจึงตอบสนององค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนในงานวิจัยของ วิชญญา วัฒนโธ (2546) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีความกตัญญูกตเวที่เป็นตัวแปรกำกับ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูกตเวที่ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวที่ระดับต่ำ แต่พนักงานที่มีความกตัญญูกตเวที่ระดับสูงและพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวที่ระดับต่ำมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์ุ นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2552) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นกระบวนการพื้นฐานที่มีผลต่อความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อองค์กร อาทิ เช่น เป็นพื้นฐานของบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ต้องใส่ใจเกี่ยวกับ สวัสดิภาพขององค์กรและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ ทั้งนี้เป็นการตอบสนองด้านอารมณ์ รับรู้ถึงความใส่ใจ ความยกย่อง ชื่นชม ให้เกียรติกัน ซึ่งนำไปสู่การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร และสุดท้ายเป็นการเพิ่มระดับความไว้วางใจองค์กรในการยอมรับหรือการลงโทษ ให้อภัย เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจกันทั้งสองฝ่าย เมื่อบุคคล

มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น มีความรู้สึกทางบวกต่อองค์กร และองค์กรก็จะได้รับความผูกพันจากตัวบุคคลมากขึ้น การปฏิบัติงานก็จะสูงขึ้น ลดการลาออกจากองค์กร มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลในด้านความรู้สึกที่ครูปฐมวัยมีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ความรู้สึกที่รับรู้ถึงองค์กรเป็นเสมือนบุคคลบุคคลหนึ่ง ที่มองเห็นคุณค่าในตัวของคุณครูปฐมวัย รับรู้ถึงความห่วงใย สนับสนุนการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมอื่นๆ โดยหากครูปฐมวัยรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงก็จะส่งผลดีให้ครูปฐมวัยมีความผูกพันต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและตั้งใจทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของศูนย์ที่ได้ตั้งไว้เป็นการตอบแทนต่อองค์กร แต่ถ้าหากครูปฐมวัยรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม ซึ่งก่อให้เกิดเกิดความเครียด เบื่อหน่าย และมีพฤติกรรมการผละงานขาดความสนใจในงาน เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร ส่งผลให้ครูปฐมวัยเกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เกิดความรู้สึกรักและผูกพันกับศูนย์พัฒนามากขึ้นที่สำคัญนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นทุกองค์กรจึงควรต้องให้ความสำคัญต่อบัจจัยดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

3. ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .75, .38 และ .14 ตามลำดับ และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .05 นอกจากนี้ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .08 และมีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .80 .46 และ .14 ตามลำดับ

การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice Perceptions) Greenberg (1990) โดยกล่าวไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า เป็นการศึกษาวิจัยที่พยายามหาข้อสรุปและคำอธิบายบทบาทของความยุติธรรมในฐานะเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์กร ตามแนวคิดของ Colquitt et al. (2001: 425) เชื่อว่า ในอนาคตการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่ามาศึกษาวิจัยมากที่สุดในสาขาสถาปัตยกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมองค์กร ทั้งยังกล่าวว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า เป็นการแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรร

ผลตอบแทนนั้น และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรมีต่อบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ Greenberg and Baron (2003: 201-207) มองว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่มองว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวกับจัดสรรผลตอบแทนในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Folger & Cropanzano (1998) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นการรับรู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน รวมถึงรางวัลและการลงโทษ และยังเป็นกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือเป็นความสัมพันธ์ในเชิงการให้และการรับ ซึ่งหากเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้วยความสมัครใจ จากผลการวิจัยของ Niehoff & Moorman (1993 : 527-556) ศึกษาความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษาจากพนักงานและผู้จัดการทั่วไปจำนวน 213 คน ของบริษัทแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่า วิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสังเกตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Colquitt et al. (2001) ที่ได้ศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหสวรรค์ โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การย้อนหลังไป 25 ปี ได้ใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่นเดียวกับ ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2548) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทนด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งนี้ ชีรพงศ์ โพธิ์เจริญ มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจชื่อ (2555) ซึ่งศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพล

ทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานศึกษาของ พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานตำแหน่งตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์การสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขอพนักงานของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้ในงานวิจัยของ Naumann et al. (1992) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานที่กำลังจะถูกปลดออกจากงาน จำนวน 147 ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ตามกฎหมายนายจ้างจะต้องดำเนินการบอกเลิกจ้างแก่ลูกจ้างล่วงหน้าก่อน 60 วัน พบว่า เมื่อพนักงานที่รับรู้ว่าตนกำลังถูกเลิกจ้างจึงต้องทำงานให้องค์การต่อไปอีกในช่วงเวลาหนึ่ง ส่งผลให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องหัวหน้างานปฏิบัติพนักงานด้วยความยุติธรรมส่งผลให้พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่วนในงานวิจัยของ Rhoades, Eisenberger and Armeil (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรประสบการณ์ด้านการทำงานของพนักงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า ตัวแปรประสบการณ์การทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ผลพบว่ามี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ กล่าวคือ เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะให้องค์การให้ความยุติธรรมต่อตน มีกระบวนการกำหนดผลตอบแทนที่เสมอภาค เท่าเทียมกัน มีความเหมาะสม ถูกต้อง ปราศจากอคติ ประสบการณ์เหล่านี้จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้ในงานของ บุญทววรรณ วิงวอน มนตรี พิริยะกุล (2553) ศึกษาเรื่องตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์การของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง จำนวน 195 คน ซึ่งได้ศึกษาจากตัวแปร 5 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การที่บุคคลรับรู้ว่าจะให้องค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ส่งผลให้พนักงานแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ บุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การ จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการ



เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยความสมัครใจ บุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติงานให้กับองค์การเนื่องจากหน้าที่แสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอาจกล่าวได้ว่า เมื่อครูปฐมวัยรับรู้ว่าคุณสมบัติพัฒนาเด็กเล็กของตนได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ไม่ลำเอียง ทั้งด้านการจัดสรรผลตอบแทน ด้านกระบวนการจัดสรรผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ด้านระบบ เป็นไปอย่างยุติธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ก็จะส่งผลให้ครูปฐมวัยสามารถรับรู้ได้และแสดงออกมาซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเช่นกัน

4. บรรยากาศขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .28 และ .30 และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผ่านความผูกพันต่อองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .03

องค์การจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ย่อมต้องอาศัยบุคลากรขององค์การที่จัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ให้เป็นไปในทิศทางที่องค์การมุ่งหวังไว้สิ่งหนึ่งที่องค์การและสมาชิกภายในองค์การสามารถปรับเข้าหากันได้นั้นก็คือการจัดบรรยากาศภายในองค์การให้เอื้อต่อการรับรู้ที่ดีของสมาชิกในการทำงานซึ่งบุคคลในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงาน Cherrington (1994) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ เป็นคุณลักษณะหรือเป็นความเชื่อที่แบ่งแยกองค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง คล้ายกับคำว่าบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การอาจหมายถึง บุคลิกภาพขององค์การ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดขององค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม บุคลากรจะมีความพึงพอใจในบรรยากาศของบางองค์การมากกว่า และปฏิบัติงานได้ดีกว่าในองค์การอื่น ส่วน Litwin and Stringer (1968 :134) กล่าวถึงบรรยากาศขององค์การว่าเป็น องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งบุคลากรสามารถรับรู้ได้โดยตรงและโดยอ้อมและมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ นอกจากนี้ Brown and Moberg (1980) เสนอว่า บรรยากาศขององค์การ ช่วยวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การแล้ว แต่สามารถเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดี และความพอใจที่จะอยู่กับองค์การของสมาชิกด้วย จากงานวิจัยของ เพ็ญภัทร รุทธนานุรักษ์ (2547) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ศึกษาจาก พนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 250 คน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .01 สอดคล้องกับ พรตบุตร จุฑะกนก (2552) ได้ศึกษาความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทขององค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ และพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในเขตความรับผิดชอบของศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 จำนวน 362 คนพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) ส่วน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2549 : 155-156) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่า เมื่อได้ทำการปรับแก้โมเดลแล้วบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผ่านความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ สิริมา ทองเขียว (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ข้าราชการส่งเสริมวัฒนธรรม จากกลุ่มตัวอย่าง 295 คน เป็นข้าราชการกระทรวงวัฒนธรรมที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

การรับรู้บรรยากาศองค์การของครูปฐมวัยอาจจะกล่าวได้ว่า เมื่อครูปฐมวัยรับรู้ถึงบรรยากาศในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โดยรู้ถึงโครงสร้างองค์การที่มีความครอบคลุมและชัดเจน มีความท้าทายในการปฏิบัติงาน รับรู้ถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานอย่างชัดเจน รับรู้ถึงบรรยากาศระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าศูนย์ที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนระหว่างกัน เพื่อนำมาแก้ไขในจุดที่บกพร่อง รวมถึงการรับรู้ที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีบรรยากาศองค์การที่ดี และครูก็จะสามารถรับรู้บรรยากาศองค์การได้ในระดับดี ก่อให้เกิดทัศนคติที่ เกิดความผูกพันต่อศูนย์และแสดงออกเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การก็จะมีมากด้วย ทั้งนี้จากแนวคิดบรรยากาศองค์การแสดงให้เห็นว่าบุคคลไม่ได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง แต่การทำงานอยู่ภายใต้การกำกับ การควบคุม โครงสร้างองค์การตามแบบของผู้ปกครองแบบต่างๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่อาจมองไม่เห็นแต่สามารถรับรู้ได้ จะเห็นได้ว่า บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาและส่งเสริมการทำงานของบุคลากรเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น อีกทั้งมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเกิดขึ้นจากการรับรู้ในด้านบวกที่มีต่อบรรยากาศภายในองค์การที่ตนเองอยู่อันเนื่องมาจากการเกิดความรู้สึกที่ดี และมีความภาคภูมิใจ ตลอดจนมีความภักดีต่อองค์การ เพื่อการรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การ

5.ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .19, .47 และ .77 ตามลำดับ และยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .03 นอกจากนี้ตัวแปรภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ .02

ผลการตรวจสอบพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Bass (1985) ที่ได้เสนอไว้ว่า ผู้นำที่พยายามจะกระตุ้นและจูงใจลูกน้องให้เกิดแรงปรารถนาหรือแรงบันดาลใจที่จะทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้นำจะทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญ และยอมรับในจุดประสงค์และภารกิจของกลุ่ม ผู้นำจะชี้ให้ผู้ตามมองเห็นประโยชน์ส่วนตน โดยมองจากประโยชน์ขององค์กรหรือของกลุ่ม นอกจากนี้ Bass and Avolio (1993 : 114-122) ได้เสนอว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยพัฒนาผู้ตามให้มีความสามารถเต็มศักยภาพ ดังนั้นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง มีค่านิยมและอุดมการณ์ของคนที่เข้มแข็ง ซึ่งรูปแบบการผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบผู้นำที่ช่วยยกระดับความคิดของผู้ตาม เป็นการสร้างวิสัยทัศน์ที่ดีและเป็นการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้ตามก่อให้เกิดความผูกพัน ผู้นำจึงมีหน้าที่สร้างเสริมพลังให้อำนาจตามความเหมาะสม ให้การสนับสนุนด้านสารสนเทศ ทรัพยากร โอกาส รางวัลและให้งานที่ดี ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง (Dumdum et al., 2002) เป็นผลให้ผู้ตามเพิ่มความพยายามในการทำงาน มีวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายร่วมกันพร้อมเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยของ Bono and Judge (2003) พบว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะต้องเป็นบุคคลที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีคุณธรรม มีพรสวรรค์ โดยผู้นำ การเปลี่ยนแปลงจะเป็นจะเป็นผู้มีวิสัยทัศน์และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะสร้างสัมฤทธิ์ผลที่ยิ่งใหญ่หรือจูงใจให้ผู้ตามมีวิสัยทัศน์ร่วมกับผู้นำ อาทิเช่น การพัฒนาวิสัยทัศน์ผู้ตามซึ่งวิสัยทัศน์อาจมาจากผู้นำเองหรือมาจากการประชุมใหญ่ร่วมกัน การประสานแก่ผู้ตามรวมถึงมีพันธะสัญญาร่วมกัน และ การพากันก้าวต่อไปโดยมีวิสัยทัศน์เป็นตัวชี้ทิศ และ ผู้นำต้องก้าวนำเข้าร่วมอยู่ในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ไม่ซ่อนตัวอยู่ข้างหลัง (Dumdum et al. 2002) จากงานวิจัยของ Hor (2001 อ้างอิงใน สฎายุ ชีระวิชิตตระกูล, 2549) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ แพรภัทร ยอดแก้ว (2556) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยศึกษาจาก ผู้บริหารบริษัท เบรดี เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปีพ.ศ. 2554 จำนวน 44 คนพบว่า ผู้บริหารบริษัท ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวนอายุมากกว่าหรือเท่ากับอายุ 34 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นหัวหน้างานระดับต้น ประสบการณ์ในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปีและมีจำนวนพนักงานในหน่วยงาน น้อยกว่า 4 คน ผู้บริหารบริษัท ส่วนใหญ่มีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอยู่ในระดับดี มีภาวะ

ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กันทางบวก ทั้งนี้ บุญทวารณ วิงวอน มนตรี พิริยะกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่องตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง มุ่งศึกษาปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยทำการสำรวจพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวน 195 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ ในการสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับดีและปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กร คือการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งร่วมกันอธิบายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ . 28 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งต่ออิทธิพลไปยังความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ดี โดยทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางบางส่วน นอกจากนี้ งานวิจัยของ ประทานพร ทองเขียว (2546) ได้ศึกษางานงานวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 2 แห่ง รวม 390 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ .01 และผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เมื่อบุคคลรับรู้ว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลอื่นก็จะเกิดความรู้สึกผูกพัน และพยายามตอบแทนบุคคลเหล่านั้นด้วยสิ่งที่ดี ดังนั้นเมื่อผู้ตามหรือพนักงานในองค์กรรับรู้ว่าการสนับสนุนตนเอง หรือมีคุณภาพการแลกเปลี่ยนสูงกับผู้นำ (High-Quality Exchange) ก็ จะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและพยายามตอบแทนด้วยพฤติกรรมและทัศนคติที่เป็นประโยชน์กับทั้งองค์กรและผู้นำ ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานเป็น กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายาม ของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้นทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มจูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่ม ผู้ตามก็จะความ ใจไว้วางใจ ชื่นชม มีความจงรักภักดี และความเคารพต่อผู้นำ เมื่อหัวหน้าพัฒนาเด็กเล็กมีการ แสดงให้เห็นถึงการเป็นผู้นำ ก็จะส่งผลต่อครูปฐมวัยให้เกความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รับรู้การ สนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากครูปฐมวัยจะมองว่าหัวหน้าศูนย์เป็นตัวแทนจากต้นสังกัดหรือเป็น องค์กรที่ให้ความหวังใจ เอาใจใส่ สนับสนุนการปฏิบัติของครูปฐมวัย และนำไปสู่พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะต้องมีการเอาใจใส่ต่อครู

ปฐมวัยรายบุคคล ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องการปฏิบัติตัวต่อกัน ไม่มีความลำเอียง เข้าใจในความแตกต่างของแต่ละบุคคล ก็จะสามารถสร้างความไว้วางใจในตัวหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ครูปฐมวัย เพื่อสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้ครูปฐมวัยมีความรู้สึกรักความผูกพัน รับรู้การสนับสนุนจากองค์การต้นสังกัด ซึ่งส่งผลให้ครูปฐมวัยสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และมีความเต็มใจอย่างยิ่งในการปฏิบัติในหน้าที่และนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อทำการวิเคราะห์ตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา พบว่าตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาจาก ตัวแปรบรรยากาศขององค์การและภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง จะเห็นได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การให้ดีขึ้น รวมถึงบรรยากาศขององค์การ และภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงที่ดีก็ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มขึ้นเช่นกัน อาจจะกล่าวได้ว่าการปฏิบัติของครูปฐมวัยจะสำเร็จได้นั้น อาจมีผลมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของครูปฐมวัยดีมากยิ่งขึ้นนั้น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีปฏิบัติเกี่ยวกับกระบวนการเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการจัดสรรผลตอบแทน ด้านกระบวนการจัดสรรผลตอบแทน ด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องและด้านระบบ ให้มีความโปร่งใส ชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม และเท่าเทียมกันทั้งนี้ครูปฐมวัยสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กหรือต้นสังกัดของครูปฐมวัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้ครูปฐมวัยมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น และพัฒนาไปสู่ทัศนคติทางบวกของครูปฐมวัยที่มีต่องาน เด็กเล็กและศูนย์พัฒนา

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นหรือองค์การอื่นด้วย ซึ่งอาจจะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้านตัวแปรอื่น เช่น วัฒนธรรมองค์การ

ลักษณะบุคลิกภาพ ความทุ่มเทในงาน เป็นต้น ทั้งนี้อาจจะใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพมาร่วมด้วย รวมถึงควรมีการศึกษาและพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัยในสังกัดอื่น ๆ หรือศึกษาคูณูปาล โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรที่มีความแตกต่างกัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างกลุ่มพหุ (Multiple group structural equation model) เพื่อตรวจสอบข้อค้นพบว่า มีความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างกลุ่มประชากรซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการหาแนวทางพัฒนาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละองค์กรมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- เกษมา ทองขลิบ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์, นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่. วารสารนเรศวร, 16(3), 299-238.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). ส่วนแผนและงบประมาณทางการศึกษาท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา. (2556). รายงานข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2556.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2557). โครงการความร่วมมือทางวิชาการ. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.
- จันทร์ชัย ทานะมัย. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความผูกพันต่อการเปลี่ยนแปลงของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี. สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

จิตรลดา จินฉาวร. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานราชการที่มีพื้นฐานมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม. *วารสารวิชาศิลปศาสตร์ประยุกต์*. กรกฎาคม-ธันวาคม

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*

ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งวิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ มนตรี พิริยะกุล, ประยงค์ มีใจซื่อ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*

นุรลี หมัดปลอด. (2555). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู โรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยทักษิณ

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิשראל: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บ้านสอบครู. (2554). สพฐ.ขาดแคลนครู. หนังสือพิมพ์มติชน

บุญทวารณ วิงวอน และมนตรี พิริยะกุล. (2553). ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพปัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดลำปาง .วารสารสมาคมนักวิจัย.15(3) : 1-16

ประทานพร ทองเขียว. (2546). ความสัมพันธ์ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์ องค์กรธรรมศาสตร์.

ปริญญา วิรานวัตร. (2550). ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ทองเงา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). ศึกษาความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทขององค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 7. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพ็ญภัทร รุทธานารักษ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์การ บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของผู้บริหารบริษัท.

ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, องค์การธรรมศาสตร์

ภารดี ทองบาง. (2549). ครุอนุบาล คนสำคัญที่ถูกลืม. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชุมชนสะพาน1.

มุกิตา คงกระพันธ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์, องค์การธรรมศาสตร์.

- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้จากองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ลินดา อัญญุชนากร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรีย์ อยู่เจริญ. (2546). การศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- วรวรรณ บุญล้อม. 2551. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการครู วิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัชญา วัฒนโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีความกตัญญูกตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิริณี ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกลางและอิทธิพลสอดแทรก. ดุษฎีนิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต, สาขาพฤติกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ศิษย์ วิไลสงคราม. (2552). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภากร ทัดศรี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 1 , มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์. 16 (มิถุนายน-ตุลาคม) : 15-28.
- สิริสร กระแสร์สุนทร. (2554). รายงานการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สิริมา ทองเขียว. (2554). การรับรู้บรรยากาศองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ข้าราชการส่งเสริมวัฒนธรรม. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- โสมสุดา เล็กอดากร. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุวดี ศิริทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยบูรพา

อรัญญา ไชยศร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์กร ความผูกพัน ต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.

อภาพร ทัศนแสงสุรย์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก. กรุงเทพฯ : คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อริสา สำรอง. (2553). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ : องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการบุคคลแห่งประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อิรัฎฐ์ รินไธสง. (2555). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) : ทฤษฎี แนวคิด การประยุกต์ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วย LISREL. สงขลา : สาขาวิชาการบริหารและการจัดการทางการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Allen, J., & Leutzinger, J. (2002). The Role of Culture Change in Health .*Promotion Work Place Health Promotion Article*. Retrieved July 20, 2009, from. <http://healthyculture.com/Articles/HealthPromoArticle.html>

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology* 63: 1-18

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1991). A three component conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource management Review* 1(1): 61-89

Bateman, T. S. and Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The Relationship between Alect and Employee Citizenship. *Academy of Management Journal* 26: 587-595.

- Bass, B.M. (1985). *Leadership and Performance beyond expectation*. New York : The free Press
- Bass, B. M. & Avolio, B. J. (1993). Transformational Leadership and Organizational Culture. *Public Administration Quarterly* 14(1): 112-121.
- Brown, W. and Moberg, D. (1980). *Organization Theory and Management : A Macroapproach*. New York : McGraw-Holl Book
- Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Manager in Work Organization. *Administrative Science Quarterly* 19: 533-546.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York : Harper and Row
- Cherrington, J. D. (1994). *Organization Behavior: The Management of Individaul and Organization Performance (2<sup>nd</sup> ed )*. Boston : Allyn and Bacon.
- Cob, S. (1976). Social Support as a Moderator of Life Stress. *Psychosomatic Medicine* 38: 300-314
- Cohen-Charash, Y. ,Spector, P.E. (2001). The Rool of Justice in Organizational a Meta Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 35: 278-321
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Yee Ng, K. (2001). Justice at the Millennium : A Meta – Analytic Review of 25 Years of Organizational Justice Research. *Journal of Applied Psychology* 86(3): 425 – 445.
- Dessler, G. (1991). *Personal Human Resource Management*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, Inc.
- Dowey, H.K., Hellricgel, D., Phelps, M., and Slocum, Jr. (1974). Organizational Climate and Job Satisfaction: A Comparative Analysis. *Journal of Business Research* 2: 233-248

- Dubrin, A.J.. (1994). *Applying Psychology : Individual and Organizational Effectiveness*. New Jersey : Prentice-Hall
- Dumdum, U. R. ,Lowe, K. B. , & Avolio, B. (2002). "A Meta Analysis of Transformational and Transactional Leadership Correlate to Effectiveness and Satisfaction; An Update and Extension", In Avolio, B. J. and Yummarino, F. J. (Eds), *Transformational and Charismatic Leadership: The Road Ahead*, 2: 35-66, Oxford, UK, Elsevier Science.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology* 71: 500 – 507.
- Eisenberger, R., Ameli, S., Rexwinkle, B., Lynch, P. D., and Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology* : 8642-8651
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F. Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. *Journal of Applied Psychology* 87: 565 – 573.
- Farh, J., Earley, P. C., & Lin, S. (1997). Impetus for action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly* 42: 421-444.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.
- Gautam, T., Dick, R.V., Wagner, U., Upadhyay, N. & Davis, A.J. (2005). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal. *Journal of Social Psychology* 8: 305-314.
- George, J. M. and G. R. Jones. (2000). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 3rd ed. NJ: Prentice-Hall.

- Gilmer, V. H. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. Tokyo: McGraw-Hill.
- Gordon, J. R. (2002). *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach*. 7th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Graham, J. W. (1991). An essay on organizationak citizenship behavior, *Employee. Responsibility and Right Journal* 4(4): 249-270.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Journal* 12: 9-22.
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*. 16: 399-432.
- Greenberg, J. and R. A. Baron. (2003). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. 8th ed. NJ: Prentice-Hall.
- Hai, L. and Mian. Z. (2007). The Relationship between performance appraisal and Organizational Citizenship Behavior: The meditating role of Organizational Commitment . 6489-6492.
- Hu, L .T. and Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis : Conventional criteria versus new alternative. *Structural equation modeling* 6: 1-55 .
- Jöreskod, K.G. and Sörborm, D. (1989). *LISREL 7: User's Reference Guice*. Mooresville : Scientific Software.
- Katz , D., & Kahn, R.L. (1987). *The Social Psychology of Organizations*. Wiley. New York, NY
- Krumm, D. J. (2000). *Psychology at Work: An Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. 1st ed. NY: Worth.



- LaMastro, V. (2002). Commitment and Perceived Organizational Support. Retrived July 18, 2009, from <http://national forum.Com /13lama ~ 1.html>.
- Laventhal, and Others. 1992. Management in the public serine. New York. Houghton Mifflin.
- Levy, P. E. 2003. Industrial/Organizational Psychology: Understanding the Workplace. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Likert, R. and J, Likert. 1976. New Way of Management Conflct. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Linderman, R. H., Merenda, P. F. and Gold, R. Z. 1980. Introduction to bivariabe and multivariable analysis. Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Litwin, G. H. & Stringer, R. A. 1968. Motivation and Organizational Climate: Division of Research Harvard University of Graduate School of Business Administration Supervision: A Guide for the Practitioner. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Malinak, J. A. 1993. The Relationship Between Intrinsic Motivation, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Dissertation Abstracts International* : 593
- McClelland, D. 1973. Testing for Competence rather than Intelligence. In: American Psychologist. 28: 1-14.
- Moorman, R. H. 1991. Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior : Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship?. *Journal of Applied Psychology* 76: 845-855.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. 1998. Does perceived organizational support mediate the Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *Academy of Management Journal* 41: 351–357.

- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. 1979. The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior* 14: 224-247.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M. (1982). Employee Organization link Age :The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. NY: Academic Press.
- Naumann, Earl, and Shannon, Patrick. (1992). What is Customer-Driven. Marketing? *Business Horizons* 35: 44-52.
- Niehoff, P. P., Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between method of monitoring and Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal*. 36: 527-556.
- Organ, D. W. (1987). Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. MA: Lexington.
- Organ, D. W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. and Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology* 48(4): 775-802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M. & Mackenzie, S.B. (2006). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences. London: Sage Publications.
- Podsakoff, P.M. and MacKenzie, S.B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. *Journal of Marketing Research*

- Podsakoff, P. M., et al. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical review of the Theoretical and Empirical literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management* 26 (3): 513-563.
- Porter, L. W., Streersm R. M. and Boulin, P. V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology* 59(5): 603-609.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology* 86: 825 – 836.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology* 87: 698 – 714.
- Rollinson, D. (2005). Organisational Behaviour and Analysis: An integrated approach. London: Prentice-Hall.
- Schermerhorn, J. R. Jr., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). Organizational Behavior. NJ: John Wiley & Sons, Inc. (9th ed.).
- Schnake, M and Dumler, M.P. (1997). Organizational Citizenship Behavior : the Impact of Reward and Reward Practice. *Journal of Managerial Issues* 9(2): 216-229.
- Sheppard, H. B., Lewicki, J. R., & Minton, W. J. (1992). Organizational Justice: The Search for Fairness in the Workplace. New York: An Imprint of Macmilan.
- Skarlicki, D.P, and Latham, G.P. (1997). Leadership Training in Organizational Justice to Increase Citizenship Behavior within a Labor Union: A Replication. *Personnel Psychology*. 50(4): 617-640.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68: 653-663.

- Staw, B. (1977). Two sides of commitment. *Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Orlando, FL.*
- Streers, R. M. 1977b. Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly* 22(1):45-46 .
- Steers, R.M. and Porter, L. W. 1991. *Motivation and Work Behavior* (5<sup>th</sup> ed). New York: McGraw-Hill
- Van Dyne, L., J. W. Graham., and R. M. Dienesch. 1994. Organizational Citizenship Behavior: Construct redefinition, measurement, and Validation. *Academy of Management Journal* 37 (4): 765-802.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. 1997. Perceived Organizational Support and Leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal* 40: 82–111.
- Yilmaz, K. and Cokluk-Bokeoglu, O. 2008. Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Turkish Primary School. *World Applied Sciences Journal* 3(5): 775-780.

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์	วุฒิการศึกษา Cert. Professional Management University Teknologi Malasia (ศศ.บ.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง(รป.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ธรรมสังการ	วุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (วท.ด) สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตำแหน่ง ประธานหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนา มนุษย์และสังคม (พมส.) ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น	วุฒิการศึกษา M.A.S. Post-Grad. School of Adm. Sci.Speyer, Germany (พบ.ม.) สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**ภาคผนวก ข**

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**



## แบบสอบถาม

**เรื่อง** โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 6 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

**ตอนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

**ตอนที่ 6** แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

2. แบบสอบถามนี้เป็นประโยชน์ที่มีข้อความเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกแสดงออกในลักษณะต่างๆ แม้ว่าบางประโยคอาจไม่ตรงกับที่ท่านเป็นอยู่ก็ตาม ขอให้ท่านเลือกคำตอบที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยท่านใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านซึ่งไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ โดยมีคำตอบ 5 ระดับ คือ

5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

3. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ดังนั้นการตอบแบบสอบถามจึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

ขอแสดงความนับถือ

พัชฌิตา วรรณชิต

สาขารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยลัยสงขลานครินทร์

## ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	<b>ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น</b> ท่านเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
2.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ด้วยความเต็มใจ					
3.	ท่านมีความสมัครใจที่จะทำงานที่อยู่นอกเหนือภาระหน้าที่ของตน					
4.	ท่านให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่างๆ หรือเทคนิคการสอนให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5.	ท่านเต็มใจในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาสอนโดยไม่ต้องขอ					
6.	<b>ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น</b> ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเพื่อนร่วมงาน					
7.	ท่านให้เกียรติและเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
8.	ท่านจะคำนึงถึงการกระทำของตน ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9.	ท่านระมัดระวังคำพูดของตน ไม่ให้กระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
10.	ท่านหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาใดๆ ให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน					
11.	ท่านรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่ปล่อยให้ตกเป็นภาระของเพื่อนร่วมงาน					
	<b>ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น</b>					
12.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดจากการทำงานได้					
13.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความกดดัน และความผิดหวังในการปฏิบัติงาน					
14.	ท่านอดทนต่อการถูกตำหนิ ดีเทียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและนำมาแก้ไขปรับปรุง					
15.	เมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเอง					
16.	ท่านไม่แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายงานที่ท่านไม่ชอบหรือถนัด					
17.	ท่านสามารถอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
	<b>ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่</b>					
18.	ท่านสนับสนุน ส่งเสริมนโยบายของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและปฏิบัติตามกฎระเบียบด้วยความเต็มใจ					
19.	ท่านทุ่มเทให้กับการทำงานมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ					
20.	ท่านทำงานให้สำเร็จลุล่วง แม้จะเลยเวลาทำงาน และไม่ได้รางวัลหรือค่าตอบแทนใดๆ					
21.	ท่านมีความสมัครใจและเต็มใจปฏิบัติงานเกินเวลาทำงานเพื่อประโยชน์ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและเด็ก ๆ ในความดูแล					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
22.	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายจนลุล่วงและส่งงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
23..	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลามาเข้าทำงาน โดยไม่มาสาย					
24..	ท่านช่วยรักษาวัสดุ อุปกรณ์ รวมถึงเครื่องมือเครื่องต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นอย่างดี					
25.	ท่านช่วยรักษาความสะอาดภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่เสมอ					
26.	<b>ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ</b> ท่านให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นอย่างดี					
27.	ท่านมีความเต็มใจและสมัครใจเข้าร่วมอบรมต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงใช้ในการทำงาน					
28.	ท่านเข้าร่วมการประชุมและพยายามเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่เสมอ					
29.	ท่านรักษาความลับของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
30.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการประสานงานและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ					

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	<b>ความผูกพันด้านจิตใจ</b> ท่านยินดีที่จะทำงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งนี้เป็นจนเกษียณอายุ					
2.	ท่านชอบที่จะพูดถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ท่านทำงานอยู่ให้บุคคลอื่นฟัง					
3.	ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
4.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นครูประจำตัวของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
5.	ท่านรู้สึกว่าปัญหาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นปัญหาของท่านด้วยเช่นกัน					
6.	ท่านรู้สึกว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความหมายต่อท่านมาก					
7.	<b>ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร</b> การทำงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในขณะนี้ เป็นความปรารถนาและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตของท่าน					
8.	หากท่านตัดสินใจลาออกศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จะส่งผลกระทบต่อชีวิตของท่าน					
9.	ท่านคิดว่าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน					
10.	ท่านรู้สึกพอใจที่ทำงานที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แม้มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติบ่อย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11.	ผลตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับจาก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีส่วนทำให้ท่านตัดสินใจคงอยู่กับ มหาวิทยาลัยต่อไป					
12.	<b>ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน</b> ท่านรู้สึกผูกพันและมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กต่อไป					
13.	ท่านมีความจงรักภักดีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแห่งนี้					
14.	ท่านจะรู้สึกผิด หากลาออกจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กใน ขณะนี้					
15.	ท่านรู้สึกว่า การคงอยู่กับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไปเป็น สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					
16.	ท่านยึดถือว่าเมื่อเข้าเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กรนั้นๆ ก็ ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรด้วยเช่นกัน					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน เมื่อท่านหยุดงานเป็นเวลานาน เนื่องจากเจ็บป่วย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจะรับรู้และเข้าใจท่านดี					
2.	ท่านได้รับสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
3.	นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับแล้ว ท่านยังได้รับค่าตอบแทนอื่นๆ อย่างเหมาะสม					
4.	ตั้งแต่ท่านทำงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมา ท่านได้รับประโยชน์จากสวัสดิการที่องค์กรจัดให้มีความเหมาะสม					
5.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้จัดให้มีสวัสดิการในด้านต่างๆ เพื่อให้ท่านมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น					
6.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีระบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่นเพียงพอ เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ					
7.	เมื่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีรายได้เพิ่มขึ้น องค์กรจะพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือค่าตอบแทนอื่นๆ					
8.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีนโยบายด้านสวัสดิการเพื่อดูแลให้ท่านและครอบครัวมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9.	<b>ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ใน</b> <b>การทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า</b> ท่านรู้สึกพอใจในโอกาสก้าวหน้า และการได้รับการพัฒนาที่ องค์กรจัดให้					
10.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน					
11.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสนับสนุน ให้ท่านได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในอาชีพอย่าง ดี เช่น การฝึกอบรม การประชุมวิชาการ เป็นต้น					
12.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มอบหมายสำคัญให้ท่านทำเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ					
13.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ความรู้ ความสำคัญกับการพัฒนา ความรู้ ความสามารถของ บุคลากร					
14.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้สนับสนุนให้ท่านนความรู้ใหม่ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อพัฒนาความสามารถของ ท่าน					
15.	<b>ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคง</b> <b>ในการทำงาน</b> เมื่อท่านทำงานที่ได้รับผลดี ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมองเห็น ความสำคัญของท่าน					
16.	ท่านถูกชักจูงให้ทำงานให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่อไป					
17.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กแสดง ความภาคภูมิใจ หรือชื่นชมในการปฏิบัติงานของท่าน					
18.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรู้สึกภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร					



ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19.	การปฏิบัติขององค์กรหรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ทำให้ท่านรู้สึกว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า					
20.	<b>ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์</b> ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ความสนใจในความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร					
21.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเคยชื่นชมท่าน ที่ท่านทุ่มเททำงานนอกเหนือเวลาหรือ ทำงานเกินหน้าที่ของตนเอง					
22.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้ความสำคัญต่อการแสดงความคิดเห็นของท่าน					
23.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ความสนใจในการร้องเรียนในการทำงานของท่าน					
24.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเห็นความสำคัญถึงเป้าหมายในการทำงาน และคุณค่าของท่านเป็นอย่างมาก					
25.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้คุณค่าต่อการเสียสละการทำงานเพื่อองค์กร					
26.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของท่านอย่างแท้จริง					
27.	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของท่าน มักได้รับความสนใจขององค์กร					
28.	<b>ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน</b> ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเข้าใจในเหตุผล เมื่อท่านไม่สามารถทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา					
29.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีความพยายามในการมอบหมายที่ตรงกับความสามารถของท่าน					
30.	ท่านได้รับความปลอดภัยจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
31.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ท่านได้รับคำตำหนิอย่างเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
32.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ให้ความช่วยเหลือ คสึ่คลายปัญหา					
33.	เมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติ ท่านได้รับคำแนะนำจากศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก หรือหัวหน้าศูนย์เพื่อแก้ไขปัญหาให้เป็นอย่างดี					
34.	ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ดีพร้อม เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ท่านคิดว่าท่านได้รับเงินเดือนในเดือนที่ผ่านมา ในอัตราที่เหมาะสมที่คาดว่าจะได้รับ					
2.	ท่านได้รับค่าตอบแทน รางวัลที่ยุติธรรมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับการศึกษาและความสามารถของท่าน					
4.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับความพยายาม ทุ่มเทเมน การปฏิบัติงาน					
5.	ผลตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับทักษะ และประสบการณ์ทำงาน					
6.	โดยรวมแล้ว ท่านได้รับผลตอบแทนต่างๆ จากศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความเหมาะสมแล้ว					
7.	ด้านรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น หรือความรู้สึกต่อกระบวนการพิจารณาให้ผลตอบแทนหรือรางวัลได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8.	ท่านคิดว่ากระบวนการที่พิจารณาการให้ผลตอบแทน หรือรางวัล จากการทำงาน มีความน่าเชื่อถือ					
9.	การตัดสินใจให้ผลตอบแทน หรือรางวัลต่างๆ มีกระบวนการที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างง่ายๆ					
10.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการปฏิบัติที่แสดงให้เห็นว่าได้ใช้กระบวนการความยุติธรรมในการกำหนดผลตอบแทน					
11.	ท่านเชื่อมั่นว่ากระบวนการตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน มีความโปร่งใส และเป็นธรรม					
12.	กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน หรือรางวัลต่างๆ ที่ได้รับ ปราศจากความลำเอียง หรืออคติ					
13.	กระบวนการในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามข้อเท็จจริง					
14.	ท่านเชื่อมั่นว่า ในกระบวนการพิจารณาผลตอบแทน ปฏิบัติทุกคนได้รับการพิจารณาด้วยเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน					
15.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประเมินผลการปฏิบัติงานของท่านอย่างยุติธรรม					
16.	<b>ด้านรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา</b> ท่านได้รับการพูดคุย สื่อสารกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างตรงไปตรงมา เปิดเผย					
17.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กชี้แจงเหตุผล คำตัดสินต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอเหมาะสมแก่ท่าน					
18.	ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับคำสั่ง นโยบาย จากหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ					
19.	ท่านได้รับคำชี้แจงต่างๆ ที่ท่านสงสัยจากหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโดยไม่บ่าเบียด					
20.	ท่านทราบเหตุผลของการได้รับมอบหมายงาน					
21.	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลในการปฏิบัติงานพร้อมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
22.	ท่านได้รับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กด้วยความจริงใจ					
23.	ท่านได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยความเมตตา และคำนึงถึงความรู้สึกของท่าน					
26.	ท่านสามารถขอข้อมูล หรือซักถามเกี่ยวกับการตัดสินใจ มติ หรือคำสั่งจากหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้					
27.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยน					
28.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพในความเป็นบุคคลของท่าน และให้เกียรติ					
29.	ท่านไม่หลบเลี่ยงการพูดคุยกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
30.	ท่านรู้สึกได้ว่ามีสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
31.	<b>ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ</b> ผลการตัดสินใจใดๆ จากองค์การหรือหัวหน้าศูนย์ จะส่งผลต่อครูปฐมวัยอย่างเท่าเทียม					
32.	ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการนำกฎ ระเบียบมาใช้อย่างยุติธรรม					
33.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างถูกต้อง เหมาะสม					
34.	ระบบการเลื่อนขั้นถูกกำหนดไว้อย่างเป็นธรรม					
35.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของท่านมีกระบวนการในการรับฟังเสียงสะท้อนของพนักงานต่อคำสั่ง หรือมติต่างๆ					
36.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของท่านคัดเลือกพนักงานเข้าฝึกอบรม หรือศึกษาต่อ อย่างมีความยุติธรรม					
37.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีนโยบายด้านบุคคลที่ยุติธรรม					
38.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่านอย่างทั่วถึง					
39.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ได้แจกจ่ายผลประโยชน์ต่างๆ ให้ท่านอย่างทั่วถึง					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
40.	โดยรวมแล้วศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลที่ยุติธรรม					

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1..	<b>ด้านโครงสร้างองค์การ</b> ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กกำหนดโครงสร้างการบริหารงานและ ขอบข่ายหน้าที่แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน					
2.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการกระจายงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทั่วถึง					
3.	ผู้บริหารชี้แจงนโยบาย การวางแผนการทำงานร่วมกัน เพื่อ ความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงาน					
	<b>ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ</b>					
4.	ท่านมีโอกาสตัดสินใจในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย					
5.	ท่านได้รับงานที่ท้าทายความสามารถ					
6.	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
7.	ท่านสามารถแสดงความสามารถของท่าน ได้อย่างเต็มที่					
	<b>ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน</b>					
8.	ท่านรับรู้ได้ถึงมิตรภาพที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับ เพื่อนร่วมงาน					
9.	เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้มีความเพียงพอ กับความต้องการ					
10.	เพื่อนร่วมงานไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					
11.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเปิดโอกาสท่านได้พัฒนาตนเองอยู่เสมอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
12.	<b>ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ</b> ท่านได้รับผลตอบแทน รางวัลจากการปฏิบัติงานอย่าง ยุติธรรม					
13.	การให้รางวัลตอบแทนจากการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย อย่างพอเพียง					
14.	การพิจารณาผลตอบแทน หรือความดีความชอบมีความ ยุติธรรม					
15.	ท่านได้รับการตักเตือนจากหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เมื่อ ท่านปฏิบัติงานผิดพลาด					
16.	<b>ด้านความขัดแย้ง</b> เพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่ต่างกัน					
17.	หัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รับฟังความคิดเห็นขัดแย้งจากทุก ฝ่าย					
18.	เมื่อได้ข้อยุติแล้ว ท่านและเพื่อนร่วมงานจะไม่เกิดอคติกันอีก					
19.	ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นไปเพื่อให้เกิด การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ					
20.	<b>ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง</b> ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการ ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
21.	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์พัฒนา เด็กเล็กสอดคล้องตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
22.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ปรับเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นในครุมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
23.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กได้ปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด					
24.	<b>ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและความจงรักภักดี ของกลุ่ม</b> ครุทุกคนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความสามัคคีกัน					
25.	ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน					



ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
26.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
27.	ท่านปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
28.	<b>ด้านความเสี่ยงภัย</b> ท่านทำทันทีเมื่อเป็นงานที่เป็นประโยชน์ต่อศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก					
29.	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเปิดโอกาสให้ท่านได้ทำงานที่ท้าทาย ความสามารถ					
30.	ท่านตัดสินใจดำเนินงานแต่ละครั้ง อย่างระมัดระวัง เพื่อให้ เกิดประสิทธิผลสูงสุด					

## ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ให้ท่านอ่านข้อความ พิจารณา แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความเห็น มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1.	<b>ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์</b> หัวหน้าของท่านเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ					
2..	หัวหน้าของท่านมีความสามารถและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล					
3.	หัวหน้าของท่านเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
4.	หัวหน้ามีการจัดประชุม อบรมครูอยู่เสมอ					
5.	หัวหน้าเป็นผู้ที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
6.	<b>ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ</b> หัวหน้ามีการกระตุ้นให้ท่านเกิดแรงจูงใจในการใช้ความพยายามในการทำงาน					
7.	หัวหน้าทำให้เห็นคุณค่าของงานที่ทำ					
8.	หัวหน้ามีการกระตุ้นให้ท่านมีความมั่นใจในศักยภาพของตนเอง					
9.	หัวหน้าให้คำชมเชยท่าน เมื่องานบรรลุเป้าหมาย					
10.	หัวหน้าให้รางวัลท่าน เมื่อท่านปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยม					
11.	<b>ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา</b> หัวหน้ากระตุ้นให้ท่านคิดและมองเห็นปัญหาอย่างชัดเจน					
12.	หัวหน้ากระตุ้นให้ท่านมองหาแนวทางใหม่					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
13.	หัวหน้ามีการส่งเสริมให้คิดค้น พัฒนาวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
14.	หัวหน้าส่งเสริมให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น					
15.	หัวหน้ามีการกระตุ้นในทุกคนร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกัน					
16.	<b>ด้านการมุ่งความสัมพันธ์รายคน</b> หัวหน้ามีการดูแลเอาใจใส่ครูเป็นรายบุคคล โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล					
17.	หัวหน้าส่งเสริมให้ครูแต่ละคนพัฒนาตนเองตามความสามารถที่แตกต่างกัน					
18.	หัวหน้ามอบหมายงานให้โดยพิจารณาตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน					
19.	หัวหน้าปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
20.	หัวหน้าให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาแก่ครูทุกคน					

ภาคผนวก ค

คุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

ตารางที่ 10 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 10 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (ต่อ)

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
27	1	1	1	3	1.00
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>1.00</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>1.00</b>

ตารางที่ 11 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 2 ด้านความผูกพันต่อองค์การ

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>1.00</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>1.00</b>

ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	0	2	0.67
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	0	2	0.67
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	0	2	0.67
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00



ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ต่อ)

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
1	1	1	1	3	1.00
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
31	1	1	1	3	1.00
32	1	1	1	3	1.00
33	1	1	1	3	1.00
34	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>0.91</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>0.97</b>

ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 4 ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 4 ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (ต่อ)

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
27	1	1	1	3	1.00
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
31	1	1	1	3	1.00
32	1	1	1	3	1.00
33	1	1	1	3	1.00
34	1	1	1	3	1.00
35	1	1	1	3	1.00
36	1	1	1	3	1.00
37	1	1	1	3	1.00
38	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>1.00</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>1.00</b>

ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 5 ด้านบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	0	2	0.67
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
23	1	1	1	3	1.00
24	1	1	1	3	1.00

ตารางที่ 14 (ต่อ) ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 5 ด้านบรรยากาศภายในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ต่อ)

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
25	1	1	1	3	1.00
26	1	1	1	3	1.00
27	1	1	1	3	1.00
28	1	1	1	3	1.00
29	1	1	1	3	1.00
30	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>0.97</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>0.99</b>

ตารางที่ 15 ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูปฐมวัย ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสงขลา ส่วนที่ 6 ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายชื่อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			จำนวนข้อที่สอดคล้อง	ค่า I-CVI
	1	2	3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	0	2	0.67
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
<b>S-CVI/AVE =</b>					<b>0.95</b>
<b>S-CVI/UA</b>					<b>0.98</b>

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-สกุล    นางสาวพัชฌิตา วรรณชิต  
รหัสประจำตัวนักศึกษา                          5510520510  
วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีการสำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2554