

การสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก

อภิพร ลินเหลือ*

Received: September 12, 2018

Revised: December 17, 2018

Accepted: March 9, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัด 3) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัด 4) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีขึ้นไป จำนวน 215 คน จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.961 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบความเชื่อมั่น การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ระดับความเบ้ ค่าความโด่ง และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผลการศึกษา พบว่า 1) แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก มี 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และ 2) คุณภาพของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงาน มีค่าความเที่ยงตรงระหว่าง 0.60 – 1.00 ค่าอำนาจจำแนก 0.363 ถึง 0.758 และค่าความเชื่อมั่น 0.961

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, อุตสาหกรรมยานยนต์, พนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์

* **หน่วยงานผู้แต่ง:** คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี 76120 โทรศัพท์ 0-3259-4043 อีเมล aphiphorn.s@gmail.com

A Construction of Organizational Citizenship Behavior Test for Employees of the Automotive Industry in Eastern Thailand

Aphiphorn Sinluea *

Abstract

The objectives of this research were: 1) to develop testing model for organizational citizenship behavior test; 2) to examine a construct validity of organizational citizenship behavior test for employees of the automotive industry in Eastern Thailand; 3) to examine the item discriminant (r) index of organizational citizenship behavior test for employees of the automotive industry in Eastern Thailand; and 4) to examine the reliability values of organizational citizenship behavior test for employees of the automotive industry in Eastern Thailand. The sample group selected through simple random sampling consisted of 215 employees with equal or over good level of performance evaluation and worked in the automotive parts manufacturing of the automotive industry in Eastern Thailand. The research instrument was the organizational citizenship behavior test with 5-level rating scales. The overall reliability of organizational citizenship behavior test analyzed by Cronbach's Alpha Coefficient was 0.961. The statistics used for analyze the data were formula of Cronbach's Alpha Coefficient, Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Coefficient of Variation, Skewness, Kurtosis, and Confirmatory Factor Analysis.

The findings were as follows: 1) the organizational citizenship behavior test for employees of the automotive industry in Eastern Thailand had 5 components, namely, altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness and 2) the quality of organizational citizenship behavior test for employees showed the index of item objective congruence analysis ranged between 0.60-1.00, the discriminant (r) index ranged between 0.363-0.758, and the overall reliability was 0.961.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Automotive Industry, Employees of the Automotive Industry

* **Affiliation:** Faculty of Information and Communication Technology, Silpakorn University

1 Moo 3, Sampraya, Cha-am, Petchaburi 76120 Tel. 0-3259-4043 E-mail: aphiphorn.s@gmail.com

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเป็นยุคของการค้าเสรี องค์กรต่าง ๆ มีการเติบโตและการแข่งขันที่มีความเข้มข้น และรุนแรงมากขึ้น ซึ่งรูปแบบการค้าเสรีเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนกระตุ้นให้เกิดการแข่งขัน องค์กรที่จะมีความสามารถในการแข่งขันและสามารถยืนหยัดได้อย่างยั่งยืน จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีศักยภาพ “ทรัพยากรมนุษย์” จึงเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือเกิดความล้มเหลวได้หากมีทรัพยากรมนุษย์ที่ขาดศักยภาพ โดยเฉพาะการมีศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อันจะเกิดจากแรงบันดาลใจในการทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงออกในด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และสิ่งทีนอกเหนือจากการที่บุคลากรมีศักยภาพการปฏิบัติงานแล้ว การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี โดยเกิดจากความร่วมมือจากบุคลากรเองจากการสร้างพฤติกรรมสมาชิกในองค์กรที่ดี เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความมีน้ำใจ การให้ความร่วมมือ สิ่งเหล่านี้จะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากของบุคลากรที่มีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และพยายามทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ดังนั้น สิ่งแรกที่องค์กรควรริเริ่มคือ จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอันเป็นสากล และเป็นคนดี ในฐานะเป็นทุนทางทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อยกระดับให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้อยู่ในระดับสากลได้ และเพื่อสร้างพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรพึงประสงค์

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเลือกศึกษาในส่วนของอุตสาหกรรมยานยนต์ เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญอุตสาหกรรมหนึ่งของประเทศไทย สามารถสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศ โดยมีสัดส่วนในมูลค่าผลิตภัณฑ์ในประเทศด้านอุตสาหกรรมการผลิต ประมาณร้อยละ 10 มีการจ้างงานซึ่งเป็นแรงงานระดับฝีมือขึ้นไปโดยตรง ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 5 แสนคน ในปี พ.ศ. 2555 ยังไม่นับรวมมูลค่าที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่อง อาทิ อุตสาหกรรมต้นน้ำ อุตสาหกรรมบริการในส่วนที่เกี่ยวกับการเงิน การประกันภัย และบริการหลังการขาย ทั้งนี้ยังสามารถก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำในภูมิภาคและระดับโลกด้วยปริมาณการผลิตรถยนต์มากเป็นอันดับหนึ่งในอาเซียน (สถาบันยานยนต์ กระทรวงอุตสาหกรรม, 2555)

ในการเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทย จึงเกิดทิศทางการยุทธศาสตร์ที่สร้างความท้าทายว่า “ยุทธศาสตร์ยานยนต์ไทย สู่อุตสาหกรรมยั่งยืน” เนื่องจากต้องปรับตัวเข้าสู่สภาวะการแข่งขันของ Global supply chain ในระดับโลกที่เป็นการแข่งขันที่ไม่ใช่เป็นเพียงการเป็นฐานการผลิตที่สำคัญของโลก

เท่านั้น หากแต่ต้องมุ่งพัฒนาในเรื่องการทำวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้สอดคล้องกับแนวโน้มของทางเทคโนโลยียานยนต์ในอนาคต

ในส่วนของภาครัฐบาล มีการกำหนดทิศทางการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในอนาคต ให้เกิดการขับเคลื่อนการพัฒนา อุตสาหกรรมยานยนต์ไทยสู่ความยั่งยืนในเวทีโลก โดยได้กำหนด วิสัยทัศน์ปี พ.ศ.2564 (ค.ศ.2021) และยุทธศาสตร์แผนปฏิบัติการของแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ พ.ศ.2555 - 2559 (ค.ศ.2012 -2016) ประกอบด้วยกลยุทธ์หลักในหลายประเด็น และประเด็นที่เห็นควรให้ความสำคัญคือ ความเป็นเลิศในด้านเทคโนโลยี การวิจัย และพัฒนา ความเป็นเลิศในด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย: AIC, ยุทธศาสตร์ยานยนต์ไทย สู่ความยั่งยืน, 2017)

จากประเด็นข้างต้น ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับประเด็นความเป็นเลิศ ลำดับที่ 2 คือ ความเป็นเลิศในด้านการพัฒนาบุคลากร (Human resources development) ภายใต้กลยุทธ์นี้สามารถสร้างแนวทางในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ทั้งระบบ ตั้งแต่การบูรณาการระบบการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการวางหลักสูตรและระบบการศึกษา การพัฒนาฝึกอบรมแรงงานฝีมือและแรงงานไร้ฝีมือ ไปจนถึงการการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร ทั้งองค์การในประเทศและต่างประเทศ ที่สอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวของอุตสาหกรรมยานยนต์ในอนาคต เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากรในระดับแรงงานฝีมือ ระดับหัวหน้างาน ระดับวิศวกรทดสอบ วิจัย และพัฒนา ตลอดจนผู้บริหาร ให้มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มสูงขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและผลิตภาพมากขึ้น

และจากการเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์การจะต้องตระหนักถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์การอย่างยั่งยืนนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานที่องค์การคาดหวัง คือ แนวคิดที่เกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งเป็นแนวคิดกล่าวว่าทัศนคติของบุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมขององค์การบางอย่าง หากองค์การไม่สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นได้ อาจเกิดการที่บุคลากรลาออกจากองค์การ ซึ่งถือเป็นการสูญเสียบุคลากรที่มีคุณค่าขององค์การไป

ดังนั้น จึงเกิดการศึกษาด้านแนวความคิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) เพื่อสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงาน

ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ และนำมาเป็นแบบวัดพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์การพึงประสงค์และเพื่อรักษาสมาชิกให้ปฏิบัติงานกับองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
2. เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
3. เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก
4. เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature review)

ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational citizenship behavior: OCB) มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยแนวคิดนี้ได้รับการกล่าวถึงตั้งแต่ปี ค.ศ.1938 โดย บาร์นาร์ด (Barnard, 1938, อ้างถึงใน Organ, 1991, p. 275) โดยให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นความตั้งใจในการให้ความร่วมมือ (Willingness to cooperate) ต่อมา Katz and Kahn (1978), Organ, Podsakoff, and MacKenzie (2006, อ้างถึงใน Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 1990, p.251), Schnake (1991, อ้างถึงใน Spector, 1996), Greenberg and Baron (1997), Robbins (2001) และ George and Jones (2002) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไปในทางเดียวกันว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่ถูกกำหนดหรือตกลงไว้ อาจเป็นไปได้ที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนี้อาจถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่จะพบเพียงส่วนน้อยเท่านั้น (Katz & Kahn, 1978) และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือลงโทษ (Organ, 1988, อ้างถึงใน Podsakoff et al., 2000) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองอย่างไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และให้ความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน (Katz & Kahn, 1978)

โดยบุคลากรมีความเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์การ (Organ, 1988, อ้างถึงใน Podsakoff et al., 2000; Schnake, 1991 quoted in Spector, 1996) รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาบุคลากรมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น (Robbins, 2001, p. 21) และพฤติกรรมนี้ยังช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น (Greenberg & Baron, 1997) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจะช่วยให้องค์การสามารถอยู่รอดได้ (George & Jones, 2002) และประสบความสำเร็จ (Robbins, 2001, p. 21) จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการขององค์การ เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมนี้แล้วระบบต่างๆ ขององค์การจะไม่สามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี (Katz & Kahn, 1978) พฤติกรรมเหล่านี้ได้แก่พฤติกรรมตรงต่อเวลา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอาสาช่วยทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่ต้องร้องขอการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน และการไม่ปล่อยเวลางานให้สูญเปล่า (Schnake, 1991, อ้างถึงใน Spector, 1996)

ตารางที่ 1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ที่มา	ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
Barnard (1938, อ้างถึงใน Organ, 1991, p. 275)	เป็นความตั้งใจในการให้ความร่วมมือกัน (Willingness to cooperate) ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ เพื่อแสดงออกถึงความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในเรื่องอดีตที่ผ่านมา หรือในสิ่งที่มุ่งหวัง โดยผ่านวิธีการเลือกต่างๆ
Greenberg and Baron (1997)	การปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขา หรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่
Katz and Kahn (1978)	เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติที่นอกเหนือบทบาทที่ถูกกำหนดหรือตกลงไว้ อาจเป็นไปได้ที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนี้อาจถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่จะพบเพียงส่วนน้อยเท่านั้น
George and Jones (2002)	การปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ อาจกล่าวได้ว่าการที่บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจะช่วยให้องค์การสามารถอยู่รอดได้
Schnake (1991 อ้างถึงใน Spector, 1996)	พฤติกรรมตรงต่อเวลา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอาสาช่วยทำกิจกรรมต่างๆ โดยไม่ต้องร้องขอการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน และการไม่ปล่อยเวลางานให้สูญเปล่า
Organ (2006)	พฤติกรรมในตัวบุคคลนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่สำคัญจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึงพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่แสดงออกนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดขึ้น แต่เกิดจากบุคคลนั้นกระทำด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ดี อาทิ พฤติกรรมการตรงต่อเวลา การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความสุภาพอ่อนน้อม ความมีน้ำใจ การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่ถูกระบุกำหนดหรือตกลงไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์และนำองค์การไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในช่วงปี ค.ศ. 1980 – 1990 นักวิชาการได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การอย่างกว้างขวาง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในแนวคิดนี้ จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ

แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้ มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์การ เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน

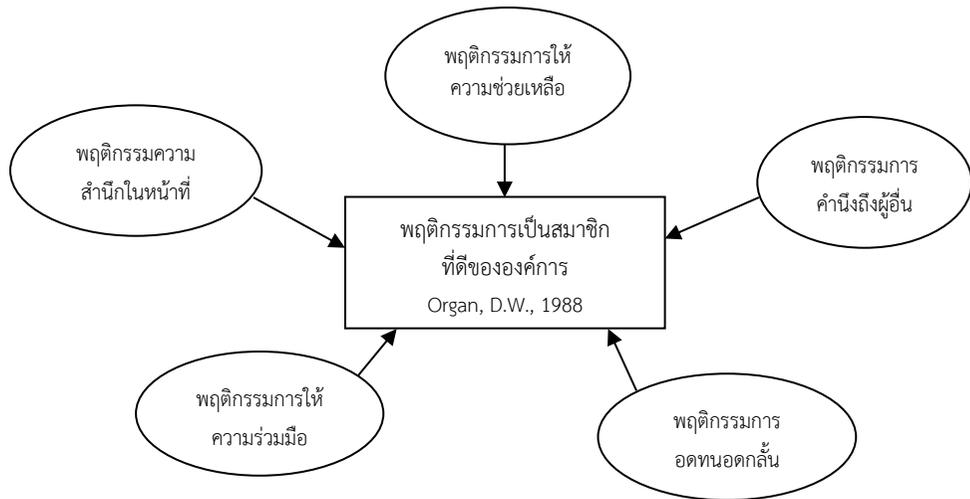
แนวคิดที่สองเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์การ ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (Traditional in – Role job performance behavior) 2) พฤติกรรมตามบทบาทพิเศษ (Organizationally function extra – Role behavior)

และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง (Political behavior) แนวคิดนี้จะพิจารณาว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลา เดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การจึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมใน องค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ องค์การ (นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, น. 40-41)

องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior)

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1988) ซึ่ง ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้านประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลในองค์การ ทันที่เมื่อบุคคลใน องค์การเกิดมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ หรือ การแสดงให้พนักงานทราบถึงการทำงาน 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรืออิริยา ทำทางที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะ เกิดขึ้น ซึ่งในการทำงานในองค์การนั้นอาจต้องมีการติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันอาศัยซึ่งกันและ กัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อม จึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติกับบุคคลในองค์การ 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน ความอดกลั้นต่อสิ่งทีเกิดขึ้นในการทำงานในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นความไม่พึง พอใจ ความไม่สะดวกสบายในการทำงาน หรือความเครียดในการทำงาน บางครั้งเราสามารถแสดงถึง ความไม่พึงพอใจ ความข้องใจทีเกิดขึ้นจากการทำงาน แต่การแสดงถึงความไม่พึงพอใจอาจทำให้ฝ่าย ต่างๆ ในองค์การต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นควรที่จะรู้จักการรอคอยในการ ทำงานอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นกีฬา 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรม ทีแสดงออกถึงการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความร่วมมือในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นผู้ทีให้ความร่วมมือกับ การประชุม เก็บความลับขององค์การ การปฏิบัติตาม กฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ แสดงความคิดเห็นในเวลาทีเหมาะสมและรูปแบบทีสอดคล้องกับ องค์การ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมทีแสดงออก ถึงการยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยเอาใจใส่และมีความเคารพต่อ กฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบขององค์การ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช่

เวลางานไปปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน พนักงานเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เหมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถสรุปเพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์จากแนวความคิดของ Organ ดังภาพประกอบที่ 1.1



ภาพที่ 1 รูปแบบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นลักษณะในการทำงานภายในองค์การที่สร้างกลไกการปฏิบัติงานที่ผลักดันให้เกิดศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกิดความราบรื่น สร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดี เกิดความสามัคคี หากองค์การสามารถทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมายได้ และเติบโตอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย (Research methodology)

ขั้นตอนการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและดำเนินการวิจัย

1.1 การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary research) โดยศึกษาแนวคิดหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน โดยศึกษาจากหนังสือ บทความในวารสาร เอกสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ สารนิพนธ์ และข้อมูลอ้างอิงที่เกี่ยวข้องจากห้องสมุดและช่องทางต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.2 นำข้อสรุปที่ได้จากการสังเคราะห์ หลักการแนวคิดทฤษฎี และข้อคำถามมาจากแบบสอบถามของ Organ, Podsakoff, and MacKenzie (2006) มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา สรุปเป็นตัวแปรแล้วสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม

1.3 นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากข้อ 1.2 มาหาค่าความสอดคล้องและความตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด ที่เรียกว่า ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of item – Objective congruence: IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน สรุปความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมาสรุปเป็นตัวแปรแล้วสร้างข้อคำถามของแบบสอบถาม เพื่อนำไปสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก จำนวน 5 คุณลักษณะ จำนวน 35 ข้อ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ประกอบด้วย จังหวัดระยอง ชลบุรี และฉะเชิงเทรา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีขึ้นไป เพื่อหาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพิจารณาเชื่อมโยงกับวิธีปฏิบัติที่ดี (Best practice) และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โดยใช้สถิติขั้นสูงที่ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นพื้นฐาน จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่พอสมควรซึ่ง Hair และคณะ (2006, p. 112) ได้แนะนำไว้ในกรณีวิเคราะห์หองค์ประกอบควรมีอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อตัวแปรไม่ควรน้อยกว่า 10:1 และในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ได้มีข้อเสนอแนะเรื่องขนาดกลุ่มตัวอย่างว่าควรพิจารณาควบคู่ไปกับจำนวนพารามิเตอร์อิสระที่ต้องการประมาณค่า หากพารามิเตอร์มีจำนวนมาก ควรจะมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยใช้กฎว่า อัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรไม่ควรน้อยกว่า 10 ต่อ 1 (Hair et al., 2006, pp. 112-113)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า จำนวน 5 พารามิเตอร์ ซึ่งคำนวณตามคำแนะนำของ Hair และคณะจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 50 คน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเพื่อให้การทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมมติฐานข้อมูลเชิงประจักษ์มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 200 คน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ 250 คน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามจริง จำนวน 250 ชุด จากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ได้รับความอนุเคราะห์จากชมรมผู้บริหารบุคคล ธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนที่ตอบกลับมา จำนวน 215 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 จากจำนวนที่ตอบกลับผู้วิจัยเห็นว่า มีข้อมูลเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์เพิ่มขึ้นเป็น 43 ต่อ 1 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบธรรมดา (Simple random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างจากการคัดเลือกในประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีขึ้นไป

การสร้างแบบวัด

ความหมายในการวัด (Meaningfulness) หมายถึง เครื่องมือรวบรวมข้อมูลที่ตี ข้อคำถามที่ใช้วัด เมื่อวัดแล้วจะต้องมีความหมายสอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 214) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญได้ ดังนี้

1. กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด เป็นการกำหนดว่าในการวิจัยต้องใช้ข้อมูลอะไรบ้าง หรือมีเนื้อหาอะไรที่ต้องวัดบ้าง จะวัดในลักษณะใด และจะใช้อะไรเป็นตัวชี้วัด (Indicator) (Vaus, 1986, p. 39) ซึ่งในการพัฒนาตัวชี้วัดมีประเด็นที่จะต้องพิจารณา 3 ประเด็น ได้แก่ จำนวนตัวชี้วัด การพัฒนาตัวชี้วัด จำนวนและรูปแบบคำถาม
2. เลือกรูปแบบคำถาม ซึ่งมีหลายลักษณะ แต่ละลักษณะมีทั้งข้อดีและข้อเสีย เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง
3. ร่างคำถาม ร่างคำถามตามเนื้อหาและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยเลือกสถานการณ์ ปัญหาและกิจกรรมที่จะใช้เป็นสิ่งเร้าไปกระตุ้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบ
4. ตรวจสอบขั้นต้น โดยการตรวจสอบเอง ซึ่งจะตรวจสอบเกี่ยวกับภาษา การสะกด ความสละสลวย และความถูกต้องตามหลักวิชาการเท่าที่ตรวจสอบได้
5. ตรวจสอบคุณภาพ ได้จัดทำเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาและด้านการวิจัยหรือการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลชนิดนั้นๆ ตรวจสอบความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย และความสามารถนำไปใช้ได้ เมื่อผ่านแล้วจึงไปตรวจสอบขั้นที่สอง โดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงไม่น้อยกว่า 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของคำถามรายข้อ และทั้งชุดตามลักษณะเครื่องมือรวบรวมข้อมูลที่ติดตั้งกล่าวแล้ว

การสร้างแบบวัดมีหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น การใช้แบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale) มีคำตอบให้เลือก 1 ใน 5 คำตอบ โดยคำตอบมีทิศทางเดียวกันเป็นลำดับโดยเฉพาะมาใช้กับการสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของระดับความเห็นด้วย เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาใช้วัดทักษะการปฏิบัติได้ ทั้งในการวัดกระบวนการและผลงาน โดยการแสดงรายการพฤติกรรมที่วัด และตัวบ่งชี้

คุณภาพของระดับการปฏิบัติซึ่งกำหนดเป็นโครงสร้าง และมีช่วงของมาตราที่มีค่าเป็นตัวเลข หรือระดับของพฤติกรรมให้ผู้ประเมินเลือกตามการตัดสินใจของตนเอง (สุรพงษ์ โสภณเสถียร, 2549)

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความคิดเห็น (Questionnaire) ที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดขั้นตอน ดังนี้

ข้อคำถามในส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน สายงานปัจจุบัน องค์กรปัจจุบัน อายุงานปัจจุบัน เป็นลักษณะคำถามแบบเลือกตอบและเติมคำสั้น ๆ

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หลังจากให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพแบบวัด และตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องออกแล้ว จำนวน 35 ข้อ เป็นลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale)

ข้อคำถามในส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

โดยมีการหาคุณภาพค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามพบว่า การวัดค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 และทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของอัลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ .939 และความเชื่อมั่นแต่ละองค์ประกอบตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงความเชื่อมั่นจากการทดลองใช้ (Try out) แบบสอบถาม

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น	6	.929
2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	7	.925
3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น	6	.923
4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	7	.915
5) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	9	.934
รวม	35	.939

การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น ผู้วิจัยหาคุณภาพของแบบวัดด้วยการหาค่าความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1) **ความเที่ยงตรง** ใช้เทคนิคการตรวจสอบจากตัวแบบสมการเชิงโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) เป็นวิธีการทางสถิติขั้นสูงในการยืนยันโครงสร้างของแบบสอบถาม (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) จากนั้นจึงพิจารณาด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ถึงความเที่ยงตรง โดยการตรวจสอบจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) การวิเคราะห์องค์ประกอบ แบ่งเป็น 1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory factor analysis: EFA) และ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) (Hair, Tatham, & Black, 1995)

เทคนิคการตรวจสอบความเที่ยงตรง นักวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย และเนื่องจากตัวแปรในการวิจัยฉบับนี้ มีรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ชัดเจน ซึ่งการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงนี้เป็นเทคนิคในการตรวจสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรว่าเป็นตามที่คาดไว้หรือไม่ และตัวแปรแต่ละตัวมีค่าน้ำหนักหรืออัตราความสัมพันธ์กับองค์ประกอบมากน้อยเพียงใด รวมถึงเพื่อต้องการทดสอบว่าตัวประกอบของตัวแปรตรงกับทฤษฎีที่มีอยู่หรือไม่ จากนั้นนำผลการวิจัยไปพัฒนาแบบทดสอบที่มีอยู่เดิม

สำหรับการวิเคราะห์ SEM นั้น จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Multiple correlation and determination coefficients) หากค่าที่ได้เข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความเที่ยงตรง หรือทำการตรวจสอบความกลมกลืนโดยรวมของตัวแบบ (Overall fit) เป็นการตรวจสอบว่าตัวแบบวัดที่พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ โดยพิจารณาความกลมกลืนจากค่า Sig. ของตัวสถิติ χ^2 (Chi-square statistics) ที่มีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าของ $\frac{\chi^2}{df}$ ที่น้อยกว่า 3 นั่นคือ ตัวแบบมีความกลมกลืน (Punch, 1998) ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index: GFI) โดยที่ $0 \leq GFI \leq 1$ ถ้า GFI มีค่ามากกว่า 0.9 แสดงว่ามีความกลมกลืน ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) ซึ่งมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับ GFI ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root mean-square residual: RMR) ที่มีค่าน้อยกว่า 0.10 แสดงว่ามีความกลมกลืน ดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืน (Comparative fit index: CFI) ใช้ในการ

เปรียบเทียบตัวแบบการวิจัยว่ามีความกลมกลืนกว่าตัวแบบอิสระมากน้อยเพียงใด ถ้า CFI มีค่ามากกว่า 0.94 แสดงว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hu & Bentler, 1999)

นอกจากนี้ ยังวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อน (Residual analysis) ภายหลังจากตรวจสอบความกลมกลืนของตัวแบบแล้ว เพื่อดูว่าผลของตัวแบบให้ผลตามกรอบแนวคิดการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ โดยพิจารณาจากดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root mean square error of approximation: RMSEA) ถ้า RMSEA น้อยกว่า 0.07 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hu & Bentler, 1999)

2) ค่าอำนาจจำแนก คือประสิทธิภาพของข้อคำถามในการแบ่งสัดส่วนของผู้ตอบแบบทดสอบออกเป็นกลุ่มได้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 213) โดยค่าอำนาจจำแนกใช้แทนด้วยอักษร r และมีค่าระหว่าง -1.0 จนถึง +1.0 ถ้ามีค่าใกล้ 0 แปลว่ามีอำนาจจำแนกน้อย ถ้าใกล้ +1.0 หรือ -1.0 แปลว่ามีอำนาจจำแนกมาก ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่าอำนาจจำแนกเป็นบวก และข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป และมีค่ายิ่งยวดยิ่งดี

3) ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539, น. 210) ได้กล่าวถึงการประเมินค่าความเชื่อมั่นไว้ ว่าความเชื่อมั่นแบบความคงที่ของคะแนน (Stability reliability) เป็นการประเมินค่าความเชื่อมั่นโดยพิจารณาจากคะแนนที่ได้จากการทดสอบ 2 ครั้ง ในเครื่องมือวัดชุดเดียวกันว่า ยังคงมีค่าเท่ากันเหมือนเดิมหรือไม่ หากเหมือนเดิมแสดงว่ามีความคงที่ของคะแนน วิธีนี้เป็นวิธีการทดสอบซ้ำ (Test retest method) ความเชื่อมั่นโดยใช้แบบทดสอบที่เหมือนกันสองฉบับ (Equivalent forms reliability) เป็นการประเมินค่าความเชื่อมั่น โดยการใช้แบบทดสอบที่มีลักษณะวัดสิ่งเดียวกันหรือคู่ขนานกัน (Parallel forms) ทำการทดสอบกับผู้ทำแบบทดสอบกลุ่มเดียวกัน และความเชื่อมั่นโดยใช้ความสอดคล้องภายใน (Internal consistency reliability) เป็นการหาความเชื่อมั่นที่ใช้แบบทดสอบฉบับเดียวทำการทดสอบเพียงครั้งเดียว ซึ่งมีวิธีประมาณความเชื่อมั่น

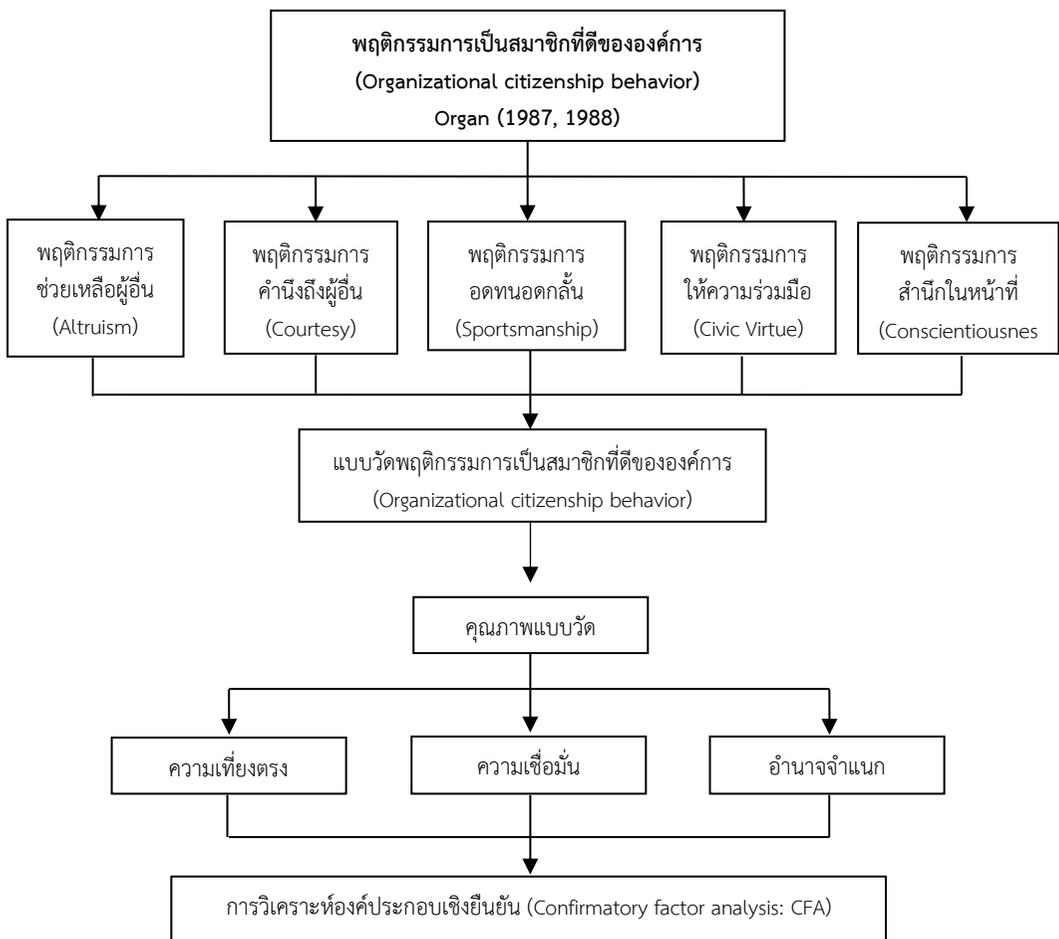
สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อใช้ในการวัดคุณลักษณะและใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือและตัวชี้วัดคุณลักษณะของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือใช้ทดสอบสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์แอลฟา (Cronbach's alpha) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้และจัดหมวดหมู่ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ถือว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงระดับความคิดเห็นใดก็แสดงว่าผู้ให้ข้อมูลมีพฤติกรรมตามลักษณะ คุณลักษณะ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับนั้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970, p. 190) และสถิติเชิงอนุมาน (Inference statistic) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of variation: CV) ระดับความเบ้ (Skewness: SK) และค่าความโด่ง (Kurtosis: KU)

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



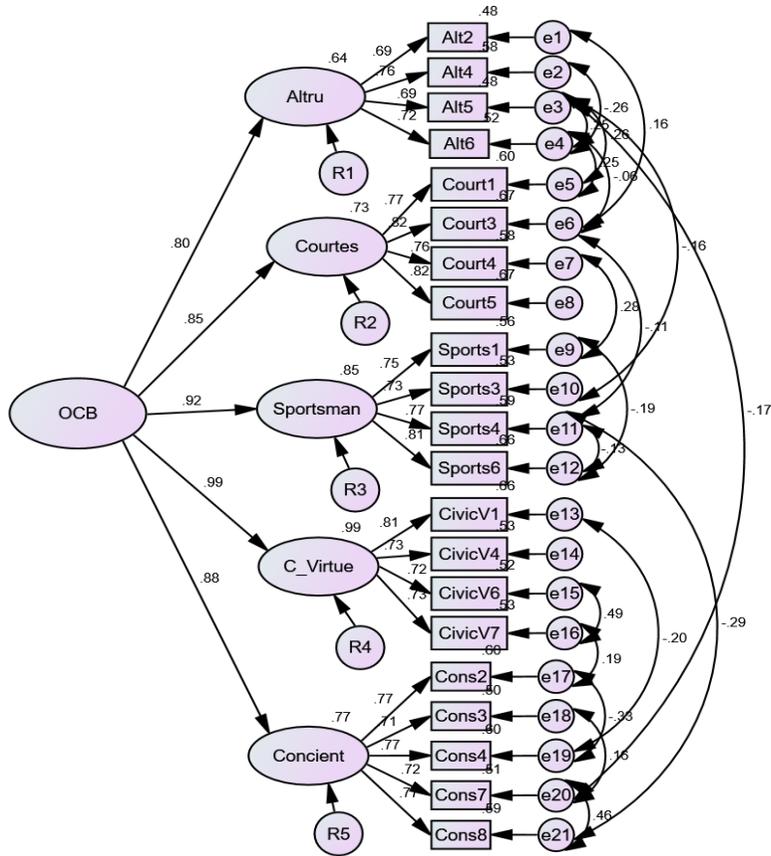
ผลการวิจัย (Results)

กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานในระดับดีขึ้นไป จำนวน 215 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 เป็นเพศหญิง จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 ในการวิเคราะห์ตัวชี้วัดคุณลักษณะของพนักงานที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลการวิจัย ดังนี้

1. แบบวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก ก่อนตัดข้อความ ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 6 ข้อ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 7 ข้อ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 6 ข้อ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 7 ข้อ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ จำนวน 9 ข้อ

2. แบบวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก หลังตัดข้อความ ประกอบด้วย 5 คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

3. คุณภาพแบบวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออกหลังจากตัดข้อความ



Chi-square=220.734, Df=165, Chi-square/df=1.338, P-value=.002, GFI=.913, AGFI=.878, CFI=.980, RMSEA=.040, RMR=.018

ภาพที่ 2 อิทธิพลระหว่างองค์ประกอบปัจจัยของคุณลักษณะพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังจากตัดข้อคำถาม

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเทคนิคองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) เพื่อใช้ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างตามภาพที่ 2 พบว่า ค่าไคล์-สแควร์สัมพันธ์ Chi-square/df=1.338, GFI=.913, AGFI=.878, CFI=.980, RMSEA=.040, RMR=.018 แสดงให้เห็นความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สร้างขึ้นอยู่ในระดับดีมาก ในการวิเคราะห์ทางองค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA (Confirmatory factor analysis)

องค์ประกอบอันดับที่สองของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีองค์ประกอบย่อยจำนวน 5 องค์ประกอบ สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยองค์ประกอบพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ ($\beta=.99$) เป็นองค์ประกอบที่ใช้อธิบายพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มากที่สุด รองลงมาคือ

พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ($\beta=.92$) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($\beta=.88$) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta=.85$) และพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ($\beta=.80$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงาน ในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ ในเขตภาคตะวันออก โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์ประกอบลำดับที่ 1 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่า น้ำหนัก	C.R.	P- Value	อำนาจ จำแนก	ความ เชื่อมั่น
องค์ประกอบลำดับที่ 1 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ						
พฤติกรรมการ ให้ความร่วมมือ ($\beta=.99$)	1) ในการปฏิบัติงาน ท่านจะ คำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ ทรัพยากรขององค์การ	.81	12.077	***	0.758	0.960
	2) ท่านมีความเข้าใจใน เป้าหมายขององค์การ และ ยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	.73	11.186	***	0.692	0.960
	3) ท่านยินดีรับฟังข้อโต้แย้ง ของผู้อื่นต่อข้อเสนอของท่าน ในการประชุม	.72	15.149	***	0.710	0.960
	4) ท่านสนับสนุนและรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ เพื่อนร่วมงานของท่าน	.73	1.000	***	0.722	0.960

องค์ประกอบลำดับที่ 1 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัว ที่สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก 3 อันดับแรก ได้แก่ “ในการปฏิบัติงาน มีการคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์การ” เป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ได้มากที่สุด รองลงมาคือ “มีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ” และ “การสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน” และ “การยินดีรับฟังข้อโต้แย้งของผู้อื่นต่อข้อเสนอของท่านในการประชุม” ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์ประกอบลำดับที่ 2 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่า น้ำหนัก	C.R.	P- Value	อำนาจ จำแนก	ความ เชื่อมั่น
องค์ประกอบลำดับที่ 2 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น						
พฤติกรรม การ อดทนอดกลั้น ($\beta=.92$)	1) แม้ว่าท่านจะรู้สึกเครียด เรื่องการทำงาน หรือ คับ ข้องใจในบางเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นท่านก็ยังทำงาน ด้วยความเต็มใจอย่างสุด ความสามารถ	.75	1.000	***	0.712	0.960
	2) ท่านสามารถอดทนต่อ ความไม่สะดวกสบายที่ อาจเกิดขึ้นในการทำงาน และสถานที่ทำงานได้	.73	10.839	***	0.647	0.960
	3) ท่านสามารถอดทนต่อ สภาวะตึงเครียดและความ ผิดหวังในการทำงานได้	.77	11.314	***	0.686	0.960
	4) ท่านพยายามทำงาน ของตนเองให้ได้ตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ถูก วิจารณ์จากผู้อื่น	.73	11.333	***	0.725	0.960

องค์ประกอบลำดับที่ 2 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัว ที่สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก 3 อันดับแรก ได้แก่ “สามารถอดทนต่อสภาวะตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้” เป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ได้มากที่สุด รองลงมาคือ “แม้ว่าจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ คับข้องใจในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พนักงานก็ยังคงทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ” และ “อดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้” และ “มีความพยายามทำงานของตนเองให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ถูกวิจารณ์จากผู้อื่น” ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์ประกอบลำดับที่ 3 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่า น้ำหนัก	C.R.	P- Value	อำนาจ จำแนก	ความ เชื่อมั่น
องค์ประกอบลำดับที่ 3 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่						
พฤติกรรม สำนึกในหน้าที่ ($\beta=.88$)	1) ท่านถือว่าเป็นหน้าที่ ที่ต้อง รักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้รับการร้องขอให้ ปฏิบัติ	.77	9.015	***	0.717	0.960
	2) ท่านอ่าน และติดตามการ เคลื่อนไหวขององค์การจาก ประกาศ และแหล่งข่าวสาร ต่างๆ ขององค์การ	.71	7.704	***	0.628	0.960
	3) ท่านตั้งใจทำงานให้ได้ดีกว่า มาตรฐานที่กำหนด	.77	8.756	***	0.648	0.960
	4) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ของฝ่าย และองค์การ ทั้งต่อหน้า และลับหลังบุคคลอื่น (บุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน พนักงานภายในองค์การ)	.72	9.368	***	0.678	0.960
	5) ท่านเป็นพนักงานคนหนึ่งที่มี ความสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ การเป็นพนักงาน ซึ่งถือเป็นเรื่อง ที่สำคัญที่สุด	.71	9.507	***	0.690	0.960

องค์ประกอบลำดับที่ 3 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 5 ตัว ที่สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก 3 อันดับแรก ได้แก่ “การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ถือเป็นหน้าที่ของพนักงาน ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้รับการร้องขอให้ปฏิบัติ” และ “ตั้งใจทำงานให้ได้ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนด” เป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ได้มากที่สุด รองลงมาคือ “ปฏิบัติตามกฎระเบียบของฝ่ายและองค์การ ทั้งต่อหน้าและลับหลังบุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน พนักงาน

ภายในองค์กร” “มีการอ่านและติดตามการเคลื่อนไหวขององค์กรจากประกาศและแหล่งข่าวสารต่าง ๆ ขององค์กร” และ “ความสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่การเป็นพนักงานถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด” ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์ประกอบลำดับที่ 4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่า น้ำหนัก	C.R.	P- Value	อำนาจ จำแนก	ความ เชื่อมั่น
องค์ประกอบลำดับที่ 4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น						
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ($\beta=.85$)	1) ท่านคำนึงถึงผลกระทบของการกระทำของท่านที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	.77	1.000	***	0.717	0.960
	2) ท่านใส่ใจการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นได้	.82	12.900	***	0.696	0.960
	3) ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน	.76	11.903	***	0.683	0.960
	4) เมื่อท่านจะทำอะไรสักอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย	.82	12.808	***	0.689	0.960

องค์ประกอบลำดับที่ 4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัว ที่สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก 3 อันดับแรก ได้แก่ “มีความใส่ใจการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นได้” และ “คำนึงถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับ” เป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ได้มากที่สุด รองลงมาคือ “คำนึงถึงผลกระทบของการกระทำ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน” และ “เคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน” ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงผลวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและคุณภาพแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ องค์ประกอบลำดับที่ 5 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

องค์ประกอบ	ตัวแปร	ค่า น้ำหนัก	C.R.	P- Value	อำนาจ จำแนก	ความ เชื่อมั่น
องค์ประกอบลำดับที่ 5 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น						
พฤติกรรม ช่วยเหลือผู้อื่น ($\beta=.80$)	1) ท่านยื่นมือให้การช่วยเหลือ ในเรื่องการทำงาน ให้กับ เพื่อนร่วมงานที่ต้องการความ ช่วยเหลือเสมอ	.69	8.095	***	0.597	0.961
	2) ท่านเต็มใจช่วยเหลือเพื่อน ร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน	.76	6.830	***	0.613	0.961
	3) ท่านช่วยเหลือพนักงานใหม่ ด้วยการให้คำแนะนำ แม้ว่า ไม่ได้รับการร้องขอจาก พนักงานใหม่ก็ตาม	.69	6.536	***	0.559	0.961
	4) ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงาน ของท่าน เพื่อให้พวกเขา ทำงานได้มีประสิทธิภาพที่ดี ขึ้น	.72	6.611	***	0.609	0.961

องค์ประกอบลำดับที่ 5 พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 4 ตัว ที่สามารถใช้อธิบายลักษณะของพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนัก 3 อันดับแรก ได้แก่ “มีความเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน” เป็นสิ่งที่ใช้อธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น ได้มากที่สุด รองลงมาคือ “สามารถสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น” และ “สามารถยื่นมือให้การช่วยเหลือในเรื่องการทำงาน ให้กับเพื่อนร่วมงานที่ต้องการความช่วยเหลือเสมอ” และ “ให้การช่วยเหลือพนักงานใหม่ด้วยการให้คำแนะนำ แม้ว่าไม่ได้รับการร้องขอ” ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

ผลการศึกษาพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) สำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก ผู้วิจัยพบว่าพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีคุณภาพและมีมาตรฐาน ดังนี้

1. ผลการวัดค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามในภาพรวมมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมกรการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ด้านพฤติกรรมกรการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ด้านพฤติกรรมกรการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ด้านพฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 ด้านพฤติกรรมกรการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 0.80

2. การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Confirmatory factor analysis: CFA) ผลการทดสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลข้างต้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เมื่อพิจารณาความสอดคล้องจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Comparative fit index: CFI) พบว่ามีค่ามากกว่า 0.9 และค่าความกลมกลืน (Goodness of fit index: GFI) มีค่ามากกว่า 0.9 เช่นกัน

ผลการพิจารณาค่าน้ำหนักของปัจจัยยืนยันเชิงโมเดลพบว่าค่าถามทุกข้อมีค่า P เข้าใกล้ 0 ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยยืนยันเชิงโมเดล มีความสัมพันธ์ทุกค่า ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องทำการปรับโมเดล หมายความว่า ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง CFA ของโมเดลมีความถูกต้อง

ผลการพิจารณาค่าน้ำหนักของปัจจัยยืนยันเชิงโมเดล พบว่าปัจจัยทุกด้านมีค่า P เข้าใกล้ 0 ดังนั้น สรุปได้ว่าปัจจัยยืนยันเชิงโมเดล มีความสัมพันธ์ทุกด้าน

3. ผลการศึกษาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.363 ถึง 0.758

4. ผลการศึกษาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามของแบบสอบถามพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก มีค่าเท่ากับ 0.961 และค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามรายข้อมีค่าอยู่ระหว่าง 0.960 – 0.962

ประโยชน์และข้อเสนอแนะ (Implication and recommendations)

ประโยชน์ที่องค์การในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก

ผลการวิจัยนี้ ทำให้องค์การทราบถึงคุณลักษณะพฤติกรรมของพนักงานในปัจจุบัน ซึ่งองค์การสามารถนำผลดังกล่าวมาพิจารณาถึงความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงกับความคาดหวังต่อพนักงานขององค์การ รวมถึงสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ ตามฟังก์ชันในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย 1) องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนงานในการจัดฝึกอบรมและพัฒนา (Training & development) คุณลักษณะพฤติกรรมของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางที่องค์การคาดหวังไว้ได้ 2) องค์การสามารถนำคุณลักษณะพฤติกรรมที่ได้จากผลการวิจัยมาจัดทำโครงการสร้างบุคคลต้นแบบ (Role model) เพื่อสร้างแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานในองค์การ และ 3) องค์การสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดคุณสมบัติ (Job specification) เพื่อใช้ในกระบวนการสรรหาพนักงานใหม่

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

1. จากผลการทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามพบว่า ค่าความบางข้อมีค่าอำนาจจำแนกต่ำ ดังนั้น เพื่อการพัฒนาแบบวัดให้ดีขึ้น จึงควรปรับปรุงข้อคำถามเพื่อให้ ค่าอำนาจจำแนกสูงขึ้น
2. เพื่อให้แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในเขตภาคตะวันออก มีค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นที่ดีขึ้น ควรทำการศึกษาซ้ำในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการวิจัยในครั้งต่อไปควรพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับพนักงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมยานยนต์ในพื้นที่อื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์. *ยุทธศาสตร์ยานยนต์ไทย สู่วายั่งยืน*. สืบค้นจาก <https://goo.gl/9T14Pk>.
- ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ และอุทัยวรรณ สายพัฒนา. (2556). *ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น*. สืบค้นจาก <http://www.watpon.com/Elearning/validity.pdf>.
- ทิพย์สุนันธ์ จรุงรักษ์. (2556). *อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ธีรศักดิ์ อุ่่นอารมย์เลิศ. *วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์* [เอกสารการสอนรายวิชา 464 460]. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). (ม.ป.ท.).
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พี.เอ็น.การพิมพ์
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ไพฑูริย์ วชิรวงศ์ภิญโญ และนลิน เพียรทอง. (2559). *รูปแบบสมรรถนะวิศวกรฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน กรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ระยอง*. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร*, 10(1), 114-126.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2539). *เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วินิจ เทือกทอง. (2555). *การวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา*. *วารสารครุภัณฑ์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(1), 16-20.

- ศรารุช ยังเจริญยืนยง เสรี ชัดแจ่ม และกนก พานทอง. (2559). การประยุกต์กระบวนการลำดับขั้นเชิงวิเคราะห์ในเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรปฏิบัติการด้านอุตสาหกรรม การผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วารสารไอซีทีศิลปากร*, 3(1), 11-33.
- ศรารุช ยังเจริญยืนยง เสรี ชัดแจ่ม และกนก พานทอง. (2559). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรปฏิบัติการด้านอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. *วิทยาการวิจัย และวิทยาการปัญญา*, 14(2), 43-58.
- สถาบันยานยนต์ กระทรวงอุตสาหกรรม. 2555. *แผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์*. สืบค้นจาก <https://goo.gl/PQfJBL>.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2549). *หลักและทฤษฎีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ประสิทธิ์ภักดิ์แอนด์พริ้นติ้ง.
- อิสราภาพ สาสิ. (2556). *รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการแลกเปลี่ยนความรู้ของพนักงานซ่อมบำรุงอากาศยานบริษัทมหาชน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- Allen, M. J. & Yen, W. M. (1979). *Introduction to measurement theory*. Monterey, CA: Brooks/Cole Publishing Company.
- Anastasi, A. (1982). *Psychological testing*. New York, NY: Macmillan.
- Best, J. W. (1970). *Research in education*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice – Hall.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons.
- Drost, E. (2011). Validity and reliability in social science research. *Education Research and Perspectives*. 38(1), 105–123.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2002). *Organizational Behavior* 3rd ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997) *Behavior in Organizational* 6th ed. New Jersey: Prentice – Hall
- Hair, J. A., Tatham, R., & Black, W. (1995). *Multivariate data analysis with readings*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall International.
- Hair, Jr., J. E., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2006). *Interpreting the factors: Multivariate data analysis*. Edinburg Gate: Pearson Education.

- Hu & Bentler. (1999). Cutoff criteria for fit indices in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling a Multidisciplinary Journal*. 6(1), 1-55.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization* (2nd ed). New York: John Wiley & Sons.
- Lawshe, C. H. (1975). A Quantitative approach to content Validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575.
- Lyman, H. B. (1963). *Test scores and what they mean*. Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The goods soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff P. M., MacKenzie S. B. (2006). *Issue in the Measurement: Organizational citizenship behavior*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., MacKenzie S. B. (2006). *Its nature, antecedents, and consequences: Organizational Citizenship behavior*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Popham, W. J. (1990). *Modern educational measurement: A practitioner's perspective*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Punch, K. F. (1998). *Introduction to social research*. London: Sage
- Spector, E. P. (1996). *Industrial and organizational Psychology: Research and practice*. New York: John Wiley & Sons.
- Trochim, W. M. K. (2006). *Research methods knowledge Base*. Retrieved August 21, 2013, from <http://www.socialresearchmethods.net/kb/index.php>.
- Waltz, C. F., & Bausell, R. B. (1981). *Nursing research: Design, statistics, and computer analysis*. Philadelphia: F. A. Davis.
- Yaghmaie, F. (2003). Content validity and its estimation. *Journal of Medical Education*. 3(1), 25–27.
- Zamanzadeh, V., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Alavi-Majd, H., Nikanfar, A. R., & Ghahramanian, A. (2014). Details of content validity and objectifying it in instrument development. *Nurs Pract Today*. 1(3), 163-171.

Translated Thai References

- Jongrak, T. (2013). *Itthiphon khong khunnalaksana ngan thi mi phon to khwam phukphan to ongkon* [Influence of Job Characteristics to Organizational Commitment Job Satisfaction, and Organizational Behavior Citizanship] (Master's thesis), Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani.
- Kajhonsil, B. (2000). *Withi wichai thangkan sueksa* [Educational Research]. Bangkok: P.N. Printing.
- Kitpredaborisut, B. (1997). *Rabiap withikan wichai thang sangkhomsat* [Research Methodology in Socail Sciences]. (n.p.).
- Klum utsahakam yan yon. *Yutthasat yan yon thai su khwam yangyuen* [Thai Automotive Strategy to sustainability]. Retrieved from <https://goo.gl/9T14Pk>.
- Pansumnieng, P. (2012). *Kansueksa khunnaphap chiwit nai kan thamngan lae kan rapru khwam* [A Study of Quality of Work Life and Perception of Organizational Justice Affecting Organizational Citizenship Behavior Through Employees' Engegement of Support Staff: A Case Study of Faculty of Medicine One of Bangkok] (Master of Art' thesis). Silpakorn University, Nakhon Pathom.
- Piyaphimonsit, C. & Wansaiphattthana, U. (2013). *Khwam thiangtrong lae khwam chueaman* [Validity and Reliability]. Retrieved from <http://www.watpon.com/Elearning/validity.pdf>.
- Saiprom, N. (2005). *Khwam samphan rawang kan rapru khwamyutitham nai ongkan khwam phukphan to ongkan kap pharuetikam kan pen samachik thi di nai ongkan khong phanakngan nai mahawitthayalai ekkachon haeng nueng* [Relationship Between Perception of Justice in Organization, Employee Engagement and Organizational citizenship behavior in A University] (Master of Science Program in Industrial and Organizational Psychology). Kasetsart University, Bangkok.
- Saiyos, L. & Saiyos, U. (1996). *Theknik kan watphon kan rianru* [Learning Measurement and Evaluation]. Bangkok: Suveriya Printing.

- Salee, I. (2013). *Rupbaep khwam samphan choeng khongsang rawang pharuetikam kan pen samachik thi di khong ongan kap kan laekplian khwamru khong phanakngan som bamrung akatsayan borisat mahachon* [Structer Equation Modeling of Organizational Citizenship Behavior and Knowledge Sharing: A Case Study of Aircraft Technicians in a Public Company] (Master of Science's thesis). National Institute of Development Administration, Bangkok.
- Sathaban yan yon krasuang utsahakam. (2012). *Phaen maebot utsahakam yan yon* [Master Plan for Automotive Industry]. Retrieved form <https://goo.gl/PQfJBL>.
- Sothanasatain, S. (2006). *Lak lae thruesadi kan wichai thang sangkhomsat* [Principles and Theories of Social Research]. Bangkok: Pimprasittiphon Printing.
- Thuagthong, V. (2012). Kan wat khwam thiangtrong choeng nueaha [Content Validity]. *Kru Pritas Journal, Suan Sunandha Rajabhat University*, 7(1), 16-20.
- Unaromlert, T. *Withi wichai thang pharuetikam sat lae sangkhomsat* [Research Methodology in Behavioral Sciences and Socail Sciences] [Lecture notes]. Master of Education Program in Educational Administration, Silpakorn University, Nakhon Pathom.
- Viruchai, N. (1999). *Moden lisrel: sathiti wikhro samrap kan wichai* [LISREL Model: Statistic for Research] (3rd ed.). Bangkok: Julalongkorn Printing.
- Wachirawongpinyo, P. & Peanthonng, N. (2016). Rupbaep samatthana witsawakon fai phalit nai ut [The Competency Model of Production Engineer in The Automotive Industry: The Data is Collected from Amata City Rayong]. *RMUTP Research Journal*, 1(1), 114-126.
- Yungjareonyenyong, S., Shadcham, S., & Panthong, K. (2016). Kan phatthana ken kan pramoen kan patibatngan khong bukhlakon patibatkan dan utsahakam kan phalit chinsuan yan yon [Development of Criteria for Performance Evaluation of Operations Personnel in Automotive Parts Industry]. *Research Methodology and Cognitive Science*, 14(2), 43-48.
- Yungjareonyenyong, S., Shadcham, S., & Panthong, K. (2016). Kan prayuk krabuankan lamdap chanchoenng wikhro nai ken kan pramoen kan patibatngan khong bukhlakon patibatkan dan utsahakam kan phalit chinsuan yan yon [Process Application Process Diagnostic Tactics in Operational Evaluation Criteria of Industrial Operators in Automotive Parts Manufacturing]. *ICT Silpakorn Journal*, 3(1), 11-33.