



ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพระระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา
โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวช





วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา
กุมภาพันธ์ 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ ณิชฎฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญาของ
มหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร.ภัทราวดี มากมี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี ชัดรัมย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง)

.....กรรมการ
(ดร.ภัทราวดี มากมี)

.....กรรมการ
(ดร.ปรีญญา เรืองทิพย์)

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญาอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


.....คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานี) และวิทยาการปัญญา
วันที่ 8 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ดร.ภัทราวดี มากมี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ทุกท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขวิทยานิพนธ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบคุณผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารแต่ละหน่วยงานเมืองพัทยา ที่อนุญาตให้ผู้วิจัย เข้าเก็บข้อมูลกับพนักงานเมืองพัทยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณพนักงานเมืองพัทยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่สละเวลา และอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญ คอยให้การสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องมาโดยตลอด และขอขอบคุณทุกกำลังใจจากกัลยาณมิตรทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดี และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

ณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวช

55910402: สาขาวิชา: การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

วท.ม. (การวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา)

คำสำคัญ: บุคลิกภาพเชิงรุก/ การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิก/ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร/ การวิเคราะห์พหุระดับ

นักวิจัย: ธรรมสิทธิเวท: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน (A MULTILEVEL CAUSAL RELATIONSHIP OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG PATTAYA OFFICERS MEDIATED BY LEADER-MEMBER EXCHANGE)
 อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: พูลพงศ์ สุขสว่าง, ค.ด., ภัทราวดี มากมี, ค.ด., 158 หน้า. ปี พ.ศ. 2559.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน และ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเมืองพัทยา จำนวน 480 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ 3 ตอน ลักษณะคำตอบเป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้น โดยใช้สถิติการวิเคราะห์อิทธิพลแบบพหุระดับด้วยโปรแกรม Mplus 7.31

ผลการวิจัยปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติไค-สแควร์ เท่ากับ 306.05 ค่า df เท่ากับ 16 ค่า χ^2/df เท่ากับ 1.95 ค่า p เท่ากับ .00 ดัชนี RMSEA เท่ากับ .04 CFI เท่ากับ .97 TLI เท่ากับ .96 SRMR_w เท่ากับ .03 และ SRMR_B เท่ากับ .34 โดยตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน และตัวแปรการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์สภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน

55910402: MAJOR: RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE

M.Sc. (RESEARCH AND STATISTICS IN COGNITIVE SCIENCE)

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR/ PROACTIVE PERSONALITY/
LEADER-MEMBER EXCHANGE/ MULTILEVEL ANALYSIS

NATTHAPAT THAMMASITTIVATE: A MULTILEVEL CAUSAL RELATIONSHIP OF
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG PATTAYA OFFICERS MEDIATED BY
LEADER-MEMBER EXCHANGE. ADVISORY COMMITTEE: POONPONG SUKSAWANG, Ph.D.,
PATTRA WADEE MAK MEE, Ph.D., 158 P. 2016.

The purposes of this research were to develop and validate a multilevel causal relationship model of organizational citizenship behavior among Pattaya officers mediated by leader-member exchange with empirical data. The sample derived by means of proportionate stratified random sampling, consisted of 480 participants from the Pattaya officers. The research instrument was five-leveled rating scale questionnaire divided into 3 sections. The consistence of the hypothetical model was validated with multilevel path analysis using Mplus version 7.31.

Results indicated that the hypothetical model was consistent with empirical data. Goodness of fit statistics were: chi-square test = 306.05, $df = 16$, $\chi^2/df = 1.95$, $p = .00$, RMSEA = .04, CFI = .97, TLI = .96, SRMR_W = .03, and SRMR_B = .34. Proactive personality had a positive indirect effect on organizational citizenship behavior via leader-member exchange at both individual and organization levels. Proactive personality had a positive direct effect on leader-member exchange at both individual and organization levels. Leader-member exchange had a positive direct effect on organizational citizenship behavior at both individual and organization levels.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก.....	11
ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก.....	17
ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร.....	24
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พหุระดับ.....	35
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ตัวแปร และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	53
ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ.....	53
ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ชั้นตอนที่ 5 การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	63
4 ผลการวิจัย.....	64
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของตัวแปรสังเกตได้.....	67
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรง เชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด.....	72
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูล เชิงประจักษ์.....	78
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลการวัดพระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	82
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน เมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก เป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	85
5 สรุปและอภิปรายผล.....	93
สรุปผลการวิจัย.....	93
อภิปรายผลการวิจัย.....	94
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	97
ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพระดับ พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปร ส่งผ่าน.....	109
ภาคผนวก ข หนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย.....	114

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
ภาคผนวก ค	หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบ คุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	116
ภาคผนวก ง	หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	118
ภาคผนวก จ	ค่าสถิติตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ฉ	ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ.....	125
	ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	158

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก.....	18
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนเกี่ยวกับตัวแปรในโมเดลในการวิจัย.....	48
3	ขั้นตอนการออกแบบวิจัยแบบการพัฒนางานเชิงทฤษฎี.....	50
4	โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม.....	54
5	ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	57
6	จำนวนประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน.....	59
7	เกณฑ์พิจารณาดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	63
8	จำนวน และร้อยละ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	66
9	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้.....	68
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้.....	71
11	ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก.....	72
12	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก.....	72
13	ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก.....	74
14	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของ ผู้นำกับสมาชิก.....	74
15	ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การ.....	76
16	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ.....	76
17	ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	78
18	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	78
19	ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในการวิจัย.....	81
20	ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของโมเดลการวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพระระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	82
22	ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพระระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	85
23	ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพระระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	86
24	ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในการวิจัย ของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพระระดับ.....	90
25	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้.....	92

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา.....	6
2 Theory-Development Design.....	50
3 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ.....	73
4 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก.....	75
5 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพ ของผู้นำกับสมาชิก.....	77
6 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	79
7 โมเดลการวัดทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ.....	83
8 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	87

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยอยู่ในช่วงเวลาที่จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่าง ๆ มากมาย ถึงแม้ว่าโลกจะมีความเจริญก้าวหน้าด้วยเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง แต่ก็เกิดปัญหาต่าง ๆ ที่รุนแรงด้วยเช่นกัน อาทิเช่น สถานการณ์วิกฤตหนี้สาธารณะในกลุ่มประเทศยุโรปเกิดผลกระทบเป็นพลวัตทางเศรษฐกิจโลกจนถึงปัจจุบัน ปัญหาสภาพอากาศแปรปรวนจากภาวะโลกร้อน ทำให้ประเทศไทยเกิดภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวตามไปด้วย (สำนักยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย, 2556, หน้า 1) นอกจากนี้ประเทศไทยยังต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาคอาเซียน ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งในสมาชิกกลุ่มประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2559 จากผลกระทบดังกล่าว ส่งผลทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือภาคเอกชนจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมทั้ง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ผันผวนไปทั่วโลก และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในเวทีระดับนานาชาติ ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

เมืองพัทยาถือเป็นองค์การภาครัฐที่มีรูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยมีการบริหารจัดการภายในเมืองพัทยาด้วยตนเอง และเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยทั้งนี้เมืองพัทยาได้กำหนดนโยบาย โดยต้องการให้เมืองพัทยาคืบหน้าควบคู่กับสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจโลก และความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2557, หน้า 1) และจากความผันผวนที่ไม่แน่นอนทำให้เมืองพัทยาจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนในการทำงานของพนักงานเมืองพัทยาให้มีสอดคล้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ที่ผ่านมาเมืองพัทยาประสบปัญหาเรื่องการบริหารจัดการด้านการประสานงาน ทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายเท่าที่ควร เช่น ปัญหาด้านการประสานงานไม่ชัดเจน มีสายบังคับบัญชาที่เกี่ยวกับการประสานงานยาวเกินไป ทำให้การบังคับบัญชาด้านการประสานงานเกิดความล่าช้า อีกทั้งพนักงานเมืองพัทยาบางส่วนปฏิบัติหน้าที่ด้านการประสานงานอย่างขาดความเสียสละ ขาดการทุ่มเท และขาดความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการบริหารงานและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเมืองพัทยาไม่เป็นที่น่าพอใจตามที่ตั้งไว้ (พรทิพา ปิยะกมลรัตน์, 2553, หน้า 1)

การบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์การต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน เรียนรู้และเข้าใจในปัญหาของหน่วยงานร่วมกัน เพื่อช่วยกันแก้ไขให้งานลุล่วงไปได้ด้วยดี ทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานซึ่งกันและกัน และเกิดพฤติกรรม

เชิงบวกในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006, pp. 54-56) ดังนั้นผู้บริหารทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในองค์การที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดย Smith, Organ, and Near (1983, pp. 655-656) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานในองค์การ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เป็นทางการ และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ในคำบรรยายงาน (Job Description) โดยทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และ 2) พฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาท (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือกับคนในหน่วยงาน ซึ่งถ้าบุคลากรในองค์การขาดพฤติกรรมดังกล่าวไป อาจทำให้องค์การไม่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ โดย Organ (1988, pp. 14-17) เรียกพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

Organ et al. (2006, p. 54) กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จ ส่วนหนึ่งเกิดจากพนักงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพทำงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังผลตอบแทนที่ได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ โดย Podsakoff, MacKenzie, Paine, and Bachrach (2000, pp. 526-527) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล (Individual Characteristics) 2) ลักษณะงาน (Task Characteristics) 3) ลักษณะองค์การ (Organizational Characteristics) และ 4) พฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behaviors) โดยปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผู้วิจัยได้คัดสรรตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เสี่ยงต่อการพัฒนาเมืองพัทยาซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพเชิงรุก และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ตามแนวคิดของ Li, Ling, and Crant (2010, pp. 395-401) ที่กล่าวว่า บทบาทของบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

สำหรับผู้ที่บุคลิกภาพเชิงรุก Bateman and Crant (1993, pp. 104-106) กล่าวว่า เป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาส และทำโอกาสนั้นให้สำเร็จ สร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมเผชิญปัญหา อีกทั้งหาทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น หรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุด เป็นผู้ที่มีความมานะ อุตสาหะ และพยายามทำงานจนกว่าจะได้รับผลสำเร็จจากความพยายาม

นั้น ๆ มีการตรวจสอบเผื่อระวังกับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา อีกทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกยังสามารถวิเคราะห์และวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ ดังนั้นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกถือเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์การเกิดประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Liguori, Mclarty, & Muldoon, 2012, p. 724; Trifiletti, Capozza, Pasin, & Falvo, 2009, p.43)

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงภาวะผู้นำกับผลที่ตามมา (Outcome) โดยผู้ตามเมื่อได้รับความไว้วางใจ ความชอบพอ การสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้นำ ทำให้ผู้ตามมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงาน ตลอดจนความจงรักภักดี เพื่อตอบสนองความคาดหวังจากผู้นำที่ได้ให้ความสัมพันธ์ที่พิเศษแก่ตน ถือเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนในการทำงานร่วมกันนำไปสู่การทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายทั้งกับส่วนบุคคล และองค์การได้สำเร็จ (Liden & Maslyn, 1998, p.44) ดังนั้นการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน ทำให้เกิดทิศทางในการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจเกี่ยวกับงานร่วมกัน เป็นผลให้สมาชิกสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองการสนับสนุน และความไว้วางใจที่หัวหน้ามีให้กับสมาชิก (Zhang, Wang, & Shi, 2012, p. 111; Zhong, Lam, & Chen, 2011, p. 609) ทำให้พนักงานอยากจะตอบแทนกลับให้หัวหน้า โดยการตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานออกมา (Janssen & Van, 2004, p. 368; Yang, Kunaviltikul, & Supamane, 2013, p. 82)

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา ซึ่งผู้วิจัยเลือกสรรตัวแปรที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ตามแนวคิดของ Li et al (2010, pp. 395-401) แต่เนื่องจากเมืองพัทยามีโครงสร้างการบริหารองค์การเป็นระดับชั้นลดหลั่น (Hierarchical) ทำให้การศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาจำเป็นต้องคำนึงถึงโครงสร้าง และธรรมชาติของข้อมูลด้วย กล่าวคือ ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างในระดับเดียวไม่สามารถสรุปผลได้ถูกต้อง และแม่นยำ เนื่องจากปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเดียวที่ไม่ได้คำนึงถึงสภาพความเป็นจริงซึ่งในแต่ละระดับชั้น และแต่ละหน่วยงานต่างมีคุณลักษณะ หรือการบริหารที่แตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของแต่ละหน่วยงานซึ่งแต่ละหน่วยงานย่อมมีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถระบุได้ว่าอิทธิพลดังกล่าวเกิดจากตัวแปรในระดับใด และปริมาณเท่าใด ทำให้โมเดลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยมซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับเดียว (Single level approach) แต่ถูกนำมาใช้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรจากข้อมูลต่างระดับ จึงถือเป็นการละเลยต่อโครงสร้างและธรรมชาติของระดับข้อมูล ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสรุปผลระหว่างระดับชั้น (Aggregation Bias) รวมถึงปัญหาในการเลือกหน่วยวิเคราะห์ที่ไม่เหมาะสม สำหรับองค์การที่มีความสัมพันธ์กันในระดับชั้นลดหลั่นระหว่างระดับบุคคล (Individual Level) กับระดับหน่วยงาน (Organization Level) เมื่อนำตัวแปรทุกตัวทั้งสองระดับมาวิเคราะห์รวมอยู่ในระดับเดียวกัน ทำให้การประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีค่าน้อยกว่าความเป็นจริง และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติเกิดความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1 (Type One Error) สูงกว่าที่กำหนด หรือหากวิเคราะห์ในระดับหน่วยงานซึ่งต้องนำตัวแปรระดับบุคคลมาหาค่าเฉลี่ย เพื่อใช้เป็นตัวแปรระดับหน่วยงาน จะทำให้เกิดปัญหาของการจัดกระทำตัวแปรระดับบุคคล ทำให้การประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเกิดความลำเอียง และขาดประสิทธิภาพ เพื่อแก้ปัญหาทางเทคนิคที่เกิดจากการละเลยต่อโครงสร้างของข้อมูล (Raudenbush & Bryk, 1986 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 85-88; ภัทราวดี มากมี, 2559, หน้า 180-182) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านตามแนวคิดทฤษฎีของ Li et al. (2010, pp. 395-401)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

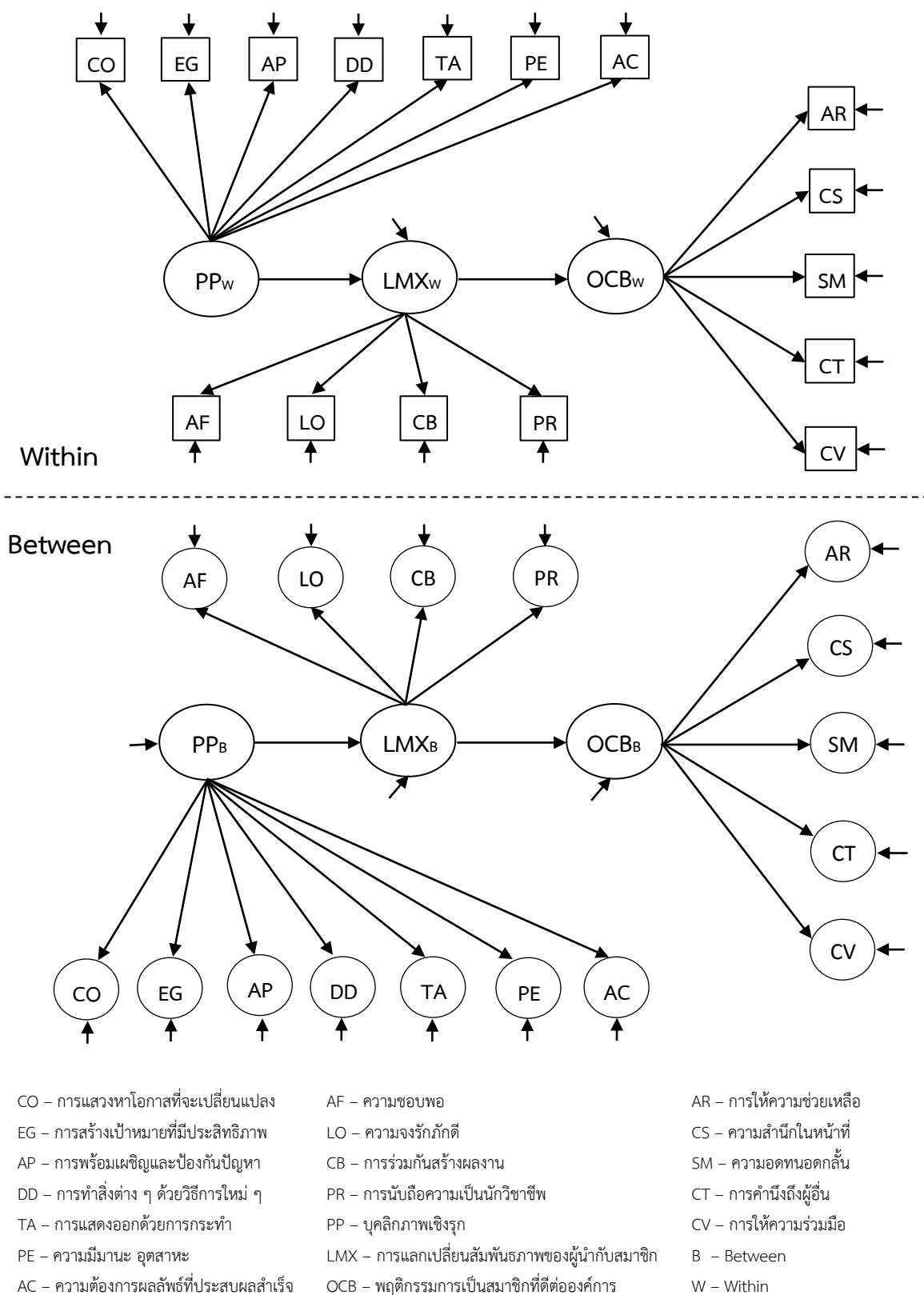
1. เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นบุคคลที่พยายามแสวงหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อพัฒนา และปรับปรุงตนเอง สร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ พร้อมเผชิญปัญหา และแก้ไขปัญหาด้วยความสามารถของตนเอง มีความมานะอดทนความพยายามนั้นเกิดผลสำเร็จ ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นบุคคลที่จะช่วยผลักดันให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (Bateman & Crant, 1993, pp. 103-118; Seibert, Kainer, & Crant, 2001, p. 845) นอกจากนี้ ยังพบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Liguori et al., 2012, p. 724) ซึ่งเป็น

พฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวช่วยขับเคลื่อนให้ องค์กรทำงานได้ราบรื่น และบรรลุเป้าหมาย (Organ, 1988, pp. 155-156) แต่ผู้ที่มีบุคลิกภาพ เชิงรุกจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น ภายในหน่วยงานจำเป็นต้องมี การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (Li et al., 2010, pp. 395-401) เนื่องจาก การแลกเปลี่ยนนี้เกิดขึ้นจากการที่ผู้นำให้การสนับสนุน และความไว้วางใจในการทำงาน เนื่องจาก เห็นศักยภาพในการทำงานของพนักงานที่พร้อมจะฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ โดยมีหัวหน้าคอยให้ ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และสนับสนุนในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดสัมพันธภาพ ที่ดีต่อกัน และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกมาเพื่อตอบแทน หัวหน้าที่ให้ความไว้วางใจและสนับสนุนในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhong, Lam, and Chen (2011, pp. 609-626) กล่าวว่า พนักงานที่ได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับ สมาชิกในระดับสูง จะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกมาสูงกว่า พนักงานที่ได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกในระดับต่ำ นอกจากนี้ Li et al. (2010, pp. 395-401) ยังกล่าวว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กร โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทำหน้าที่ตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ในองค์กร และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และนำไปสู่ประสิทธิผล ขององค์กรตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลสมมติฐานความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานในการวิจัย

1. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน
3. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน
4. การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานเมืองพัทยาจำนวน 955 คน จากทั้งหมด 26 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัดเมืองพัทยา สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ สำนักการคลัง สำนักการช่าง สำนักการสาธารณสุข สำนักการศึกษา สำนักการช่างสุขาภิบาล สำนักพัฒนาสังคม สำนักสิ่งแวดล้อม กองการพัสดุและทรัพย์สิน สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว กองการเจ้าหน้าที่ กลุ่มกฎหมาย หน่วยงานตรวจสอบภายใน สำนักงานเมืองพัทยาสาขาเกาะล้าน โรงเรียนเมืองพัทยา 1 โรงเรียนเมืองพัทยา 2 โรงเรียนเมืองพัทยา 3 โรงเรียนเมืองพัทยา 4 โรงเรียนเมืองพัทยา 5 โรงเรียนเมืองพัทยา 6 โรงเรียนเมืองพัทยา 7 โรงเรียนเมืองพัทยา 8 โรงเรียนเมืองพัทยา 9 โรงเรียนเมืองพัทยา 10 และโรงเรียนเมืองพัทยา 11 (ข้อมูลสารสนเทศเมืองพัทยา, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเมืองพัทยา จำนวน 480 คน จาก 25 หน่วยงาน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน

2. ตัวแปรที่ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่

ตัวแปรต้น คือ บุคลิกภาพเชิงรุก ประกอบด้วย การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ การแสดงออกด้วยการกระทำ ความมีมานะ อุทิศสาคะ และความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรส่งผ่าน คือ การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ประกอบด้วย ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้พนักงานในหน่วยงานของเมืองพัทยาได้ตระหนักถึงปัจจัยที่สำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้พนักงาน และหน่วยงานทำงานด้วยความราบรื่น และประสบความสำเร็จภายใต้สภาวะความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
2. หน่วยงานของเมืองพัทยาสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาผู้บริหารและพนักงานในแต่ละหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในการทำงานของเมืองพัทยาให้เป็นไปตามแผนงาน นโยบาย และเป้าหมายที่วางไว้
3. ผู้บริหารระดับสูงของเมืองพัทยาสามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนาและส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยาตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน
4. ผลการวิจัยจะเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของทั้งส่วนภาครัฐ และเอกชนที่มีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่คล้ายคลึงกันได้อย่างเหมาะสม

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่พยายามแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ สำหรับปรับปรุงหรือพัฒนาตนเอง สร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งกระทำเพื่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง พร้อมเผชิญ และแก้ปัญหาด้วยตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความมานะ อดสาหะจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้น ๆ และที่สำคัญผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้หน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (Scan for Change Opportunity) เป็นผู้ที่พยายามหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะทำให้สิ่งที่เป็นอยู่มีความเจริญก้าวหน้าต่อหน้าที่การงาน

การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (Set Effective and Change-oriented Goals) เป็นผู้ที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นให้สิ่งที่ทำนั้นเกิดขึ้นจริงด้วยความสามารถของตนเอง

การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (Anticipate and Prevent Problems) เป็นผู้ที่พร้อมต่อสู้กับปัญหา และหาวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (Do Thing Differently) เป็นผู้ที่ชอบแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และดีกว่าวิธีการแบบเดิมๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

การแสดงออกด้วยกระทำ (Take Action) เป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่

ความมีมานะ อุตสาหะ (Persevere) เป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ จนทำให้สิ่งที่ตั้งใจทำประสบผลสำเร็จ

ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Achieve Results) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับพนักงานเป็นรายคู่ ซึ่งแตกต่างกันตามการรับรู้ที่ได้จากการได้รับการสนับสนุน ความเชื่อถือ และไว้วางใจจากหัวหน้า ทำให้พนักงานเกิดความประทับใจที่อยากจะทำางานร่วมกันกับหัวหน้า มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ

ความชอบพอ (Affect) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีพื้นฐานมาจากความประทับใจซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากคุณค่าทางวิชาชีพหรือการทำงาน

ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง การแสดงออกซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการช่วยเหลือและปกป้องในด้านต่าง ๆ ทั้งในและนอกองค์การ

การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) หมายถึง การช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกันอาจสะท้อนได้จากความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้ร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน ที่ทั้งสองฝ่ายมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (Professional Respect) หมายถึง ความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิก ในการแสดงออกถึงการนำความรู้ ทักษะและความสามารถในด้านต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำด้วยความสมัครใจ และไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติ โดยบทบาทหน้าที่ภายในองค์การซึ่งพฤติกรรมนี้ไม่ได้มีผลโดยตรงต่อการได้รางวัลอย่างเป็นทางการ แม้ไม่ได้ปฏิบัติก็จะได้ไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ช่วย

ส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พนักงานช่วยเหลือบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงาน หรือปัญหาเกี่ยวกับองค์กร และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และช่วยแนะนำพนักงานใหม่ ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา มีความเที่ยงตรง การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้าย หรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจจะเกิดตามมา เพราะการกระทำ หรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรนึกถึงบุคคลอื่นด้วย เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การมีส่วนร่วม สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น

ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator) หมายถึง ตัวแปรที่คั่นกลางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม อาจเรียกได้ว่า เป็นตัวแปรที่สามที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยที่ตัวแปรส่งผ่านจะอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม เนื่องจากเป็นตัวแปรที่ช่วยในการทำความเข้าใจกระบวนการของตัวแปรต้นในการส่งผลต่อตัวแปรตาม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งอาศัยพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต่างๆ แบ่งการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ทฤษฎี

ตอนที่ 1 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเชิงรุก

บุคลิกภาพถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของตนเอง และทำงานร่วมกับผู้อื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพเชิงรุก (Proactive Personality) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในระดับตัวบุคคล และองค์การ บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีจิตสำนึกต่อการกระทำ และหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งทุ่มเทความพยายามกับการทำงาน และมีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง เกิดประโยชน์กับทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์การได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การใดที่มีพนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุกจะทำให้องค์การนั้นได้บุคคลที่ประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์การมากยิ่งขึ้นด้วย (Bateman & Crant, 1993, p. 103; Covey, 2004, pp. 105-107)

ความหมายของบุคลิกภาพเชิงรุก

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก และได้นิยามความหมายที่แตกต่างกันไปตามประเด็นและเป้าหมายในการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Bateman and Crant (1993, pp. 103-118) นักจิตวิทยา และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารชาวอเมริกัน ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพเชิงรุกไว้ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะไม่จำกัดโดยแรงบังคับของสถานการณ์ (Situation Force) และเป็นผู้ริเริ่มเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง มีความกระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ก่อนแสวงหาโอกาส (Identify Opportunity) และใช้โอกาสที่เกิดขึ้นโดยทันที ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งพาตนเอง

เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง แสดงออกซึ่งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพยายามทำให้ความคิดนั้นกลายเป็นความจริง มีความมุ่งมั่นบากบั่นจนกว่าจะได้รับผลของความพยายามนั้น แสวงหาแนวทางของตนเอง ที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น หาวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และมองหาโอกาสที่จะปรับปรุง หรือพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

Seibert et al. (2001, pp. 845–874) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารชาวอเมริกัน และคณะกล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก จะพยายามหาโอกาสใหม่ ๆ เสมอ มีการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน มีความคิดสร้างสรรค์ และมีความพยายามจนกระทั่งนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างมีความหมาย บุคคลเหล่านี้จะพยายามค้นหาปัญหา แก้ไขปัญหาซึ่งจะทำให้มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัว และชอบที่มองหาโอกาสต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงตนเอง เช่น การศึกษาเพิ่มเติม หรือเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต เป็นต้น

Frese and Fay (2001, p. 133) ให้ความหมายบุคลิกภาพเชิงรุกในเชิงลักษณะภายใน ตัวบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น การริเริ่มของบุคคล (Initiative) เพราะลักษณะของบุคคลที่เอื้อประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ให้เกิดแก่องค์การ เช่น คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะให้ความสำคัญกับความรู้ ความสามารถ และทักษะ ซึ่งสามารถช่วยสนับสนุนทำให้องค์การประสบความสำเร็จ อีกทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีความมานะ บากบั่น เพื่อพยายามเอาชนะอุปสรรคและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

Covey (2004, p. 108) ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารธุรกิจ อธิบายความหมายของลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกตามแนวทางด้านบริหารว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะกล้าเผชิญกับความเป็นจริงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และรู้สึกว่าจะตนเองมีอำนาจที่จะเลือกตอบสนองให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด และคิดว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การตนเองจะเป็นผู้กำหนด ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะรวบรวมความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่สร้างผลงานให้เกิดขึ้น โดยองค์การไม่จำเป็นต้องสั่งการ หรือรอกฎระเบียบ และผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะทุ่มเทความพยายามทำในสิ่งที่เขาทำได้

Parker and Collins (2010, pp. 447-469) ได้ศึกษางานวิจัยในอดีตและบทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้ศึกษาถึงข้อดีและข้อเสียของบุคลิกภาพเชิงรุก เพื่อทำให้องค์การนำมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม โดยมีแนวคิดที่ว่า ผู้ที่มีลักษณะเชิงรุกจะเป็นคนที่มองหาสิ่งแวดล้อมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และเพิ่มผลผลิตใหม่ ๆ ที่อาจมีประโยชน์ทำให้องค์การมีความสำเร็จในการแข่งขันได้มากขึ้น เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกเกิดจากบุคคลเลือกที่จะจัดสรรความพยายามให้กับเป้าหมายที่ท้าทาย มีการใช้ระยะเวลา และมีความเสี่ยงด้วย รวมทั้งเป็นผู้มีกระบวนการรู้คิดเกิดความยืดหยุ่นซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับความสามารถในการกำกับตนเอง (Self-regulatory) และเพิ่มความมุ่งมั่นต่อเป้าหมาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพเชิงรุก หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่พยายามแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ สำหรับปรับปรุงหรือพัฒนาตนเอง สร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งกระทำเพื่อการเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมรอบตัวให้เหมาะสมด้วยความสามารถของตนเอง พร้อมเผชิญและแก้ปัญหาด้วยตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีความมานะอดสาหะจนกว่าจะได้รับผลจากความพยายามนั้น ๆ และที่สำคัญผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกยังเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้หน่วยงานเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และพัฒนาองค์การไปสู่เป้าหมายได้อย่างยั่งยืน

องค์ประกอบของบุคลิกภาพเชิงรุก

Bateman and Crant (1993, pp. 111-112) นักจิตวิทยา และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร ได้กล่าวถึงผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุกไว้ดังนี้

1. การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (Scan for Change Opportunity) โดยจะหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้สิ่งที่เป็นอยู่มีความเจริญเติบโตและก้าวหน้า
2. การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งกระทำเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Set Effective and Change-oriented Goals) คนบุคลิกภาพเชิงรุกจะเพิ่มมาตรฐานใหม่และเหนือกว่าคนอื่น ๆ โดยเป้าหมายหลักนั้นจะส่งผลต่อคนอื่น ๆ ด้วย
3. การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (Anticipate and Prevent Problems)
4. การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ที่แตกต่าง (Do Thing Differently) เพราะเชื่อว่าการใช้วิธีการใหม่ ๆ ย่อมดีกว่าวิธีการแบบเดิม
5. การแสดงออกด้วยกระทำ (Take Action) ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกชอบเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเสมอ พวกเขาจะไม่เป็นผู้ยอมตาม ไม่หยุดคิด และจะพยายามเป็นผู้นำเพื่อแสดงออกความรู้ความสามารถอย่างเต็มกำลัง
6. ความมีมานะ อดสาหะ (Persevere) ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีความพยายามอย่างแน่วแน่ และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคโดยง่าย
7. ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Achieve Results) มีการศึกษาพบว่า ในองค์การที่มีพนักงานบุคลิกภาพเชิงรุกจะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ตนเอง และองค์การ ประสบความสำเร็จ

Covey (2004, pp. 108-110) ได้กล่าวถึง คนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. แรงกระตุ้นของพฤติกรรมเกิดขึ้นจากการคิดอย่างรอบคอบถ่วงถี้ และคัดสรรจากคุณค่าภายในตนเอง
2. แม้ว่าจะได้รับอิทธิพลจากแรงจูงใจภายนอก แต่การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น ก็จะเป็นไปอย่างรอบคอบ และผ่านการยับยั้งชั่งใจมาเป็นอย่างดี เพื่อเพิ่มอำนาจในการจัดสรรสภาพแวดล้อมให้เอื้อประโยชน์ต่อตนเอง

3. พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการเลือกกระทำของบุคคลผู้นั้น โดยพิจารณาจากคุณค่ามากกว่าความรู้สึก อีกทั้งให้การยอมรับว่าสิ่งทั้งหลายที่เกิดขึ้นนั้นมาจากการเลือกของตนเอง
 4. คิดเฉพาะสิ่งที่ตนเองสามารถทำได้ สนใจในสิ่งที่อยู่ในขอบเขตความสามารถและทุ่มเทความพยายามไปในส่วนที่ทำได้ โดยพยายามใช้อำนาจที่ตนมีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
 5. มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง ไม่ตำหนิสภาพแวดล้อม หรือเงื่อนไขต่าง ๆ สามารถเรียนรู้จากความผิดพลาด และแก้ไขทันที โดยจะไม่ยอมให้เกิดเหตุการณ์ผิดพลาดอีก
 6. มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถทำความคิดนั้นให้กลายเป็นจริงได้
 7. กล้าเผชิญหน้ากับความจริงและสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
 8. รักษาและเชื่อมต่อสัญญาที่ให้ไว้
 9. ถ้อยคำและความคิดเห็น สะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตน เช่น ลองมองหาทางเลือกต่าง ๆ ที่เรามีอยู่ ฉันสามารถเลือกวิธีปฏิบัติที่แตกต่างไปได้ ฉันสามารถควบคุมอารมณ์ได้ ฉันจะเลือกวิธีตอบสนองที่เหมาะสม
- จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกมีลักษณะ ดังนี้
- การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (Scan for Change Opportunity) เป็นผู้ที่พยายามหาวิธีการใหม่ ๆ ที่จะทำให้สิ่งที่เป็นอยู่มีความเจริญก้าวหน้าต่อหน้าที่การงาน
 - การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (Set Effective and Change-oriented Goals) เป็นผู้ที่มีความตั้งใจและมุ่งมั่นให้สิ่งที่ทำนั้นเกิดขึ้นจริงด้วยความสามารถของตนเอง
 - การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (Anticipate and Prevent Problems) เป็นผู้ที่พร้อมต่อสู้กับปัญหา และหาวิธีป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน
 - การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (Do Things Differently) เป็นผู้ที่ชอบแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และดีกว่าวิธีการแบบเดิมๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น
 - การแสดงออกด้วยกระทำ (Take Action) เป็นผู้ที่ชอบเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่
 - ความมีมานะ อุตสาหะ (Persevere) เป็นผู้ที่ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ จนทำให้สิ่งที่ตั้งใจทำประสบผลสำเร็จ
 - ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (Achieve Results) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพเชิงรุก

ซัชชมนต์ อินทรภิรมย์ และศยามล เอกะกุลานันต์ (2557, หน้า 65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้พลังอำนาจเชิงจิตวิทยา ความสามารถในการตัดสินใจ และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานประกอบรถยนต์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 302 คน ผลปรากฏว่า ตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้พลังอำนาจเชิงจิตวิทยา ความสามารถในการตัดสินใจ และองค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานประกอบรถยนต์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุฑาทิพย์ เจริญรัตน์, ภัทรารัตน์ มากมี และสุชาดา กรเพชรปาณี (2556, หน้า 56) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมคิดก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี: วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลปรากฏว่า พฤติกรรมคิดก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลของจังหวัดชลบุรี ประกอบด้วย บุคลิกภาพเชิงรุก ด้านความริเริ่มด้วยตนเอง ด้านขอบเขตการรับรู้ความสามารถแห่งตน และด้านความรับผิดชอบ

Liguori et al. (2013, p. 724) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของตัวแปรกำกับการรับรู้ลักษณะงานบนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เก็บข้อมูลจากพนักงานทางตอนใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 302 คน แบบบรรยายคู่กับหัวหน้างาน กระทั่งเหลือ จำนวน 178 คู่ จากหลากหลายสาขา ผลปรากฏว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุกมีทิศทางบวกทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและยังคงมีความสัมพันธ์กัน โดยมีความเป็นเอกสิทธิ์ของงาน และเป้าหมายในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ อีกทั้งในการศึกษานี้ยังช่วยยืนยันว่า ถ้าบุคคลที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกในระดับสูงจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ถึงแม้ว่า การมีความมีเอกสิทธิ์ของงาน และเป้าหมายในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับอยู่ในระดับต่ำก็ตาม

Parker and Collins (2010, p. 633) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การวิเคราะห์ห่อภิมานของบุคลิกภาพเชิงรุกในแง่มุมต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การนำไปใช้บริหารจัดการองค์การได้อย่างเหมาะสม และเป็นประโยชน์ทำให้องค์การมีความสำเร็จในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้น โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก คือ พนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะควบคุมงานของตนได้มากขึ้น เพื่อจัดการกับความต้องการในการทำงานของตนเองทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สถานการณ์ และความแตกต่างระหว่างบุคคลก็มีความเกี่ยวข้องกับคนที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองสูงจะรู้สึกกว่าตนเองไม่ถูกควบคุมด้วยงาน และข้อจำกัดต่าง ๆ แต่จะคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสร้างสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ตนเองบรรลุเป้าหมาย รวมถึงระดับการนับถือตนเองก็มีผลด้วยเช่นกัน

Baba, Touringny, Wang and Liu (2009, p. 23) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง บุคลิกภาพเชิงรุก และการปฏิบัติงานในสาธารณรัฐประชาชนจีน โดยมีผลกระทบจากความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการรับรู้บรรยากาศด้านความปลอดภัยเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่าง 485 คน เป็นพนักงานที่ทำงานที่สายการบินระหว่างประเทศในกรุงปักกิ่ง เซี่ยงไฮ้ อู๋หมี่ นานกิง และเฉิงตู ผลปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อีกทั้งบุคลิกภาพเชิงรุกสามารถพยากรณ์ในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ โดยความอ่อนล้าทางอารมณ์ เป็นตัวแปรกำกับของการรับรู้บรรยากาศด้านความปลอดภัยเป็นตัวแปรกำกับของบุคลิกภาพเชิงรุกกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้

Crant (2000, p. 435) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง บุคลิกภาพเชิงรุกซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญของการศึกษาพฤติกรรมขององค์การ ในเรื่องการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์การอีกด้วย ซึ่งบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมองค์การอีกด้วย โดยมีความสำคัญต่อองค์การดังนี้

1. บุคลิกภาพเชิงรุกกับผลการปฏิบัติงานรายบุคคล จากการทดสอบกับพนักงานขาย อสังหาริมทรัพย์ พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถทำนายความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพเชิงรุกเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. บุคลิกภาพเชิงรุกกับความสำเร็จในอาชีพ โดยพบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพ และรายได้เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งในการปรับเลื่อนตำแหน่ง นอกจากนี้บุคลิกภาพเชิงรุกยังสามารถทำนายผลลัพธ์ในอาชีพ (Career Outcome) เช่น รายได้ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในอาชีพ และตัวแปรด้านพฤติกรรมองค์การอื่น ๆ ได้ด้วย
3. บุคลิกภาพเชิงรุกกับภาวะผู้นำ เป็นการศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำกับบุคลิกภาพเชิงรุก โดยพบว่า ทั้งสองปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ต่อกัน เมื่อทำการศึกษาในกลุ่มผู้จัดการจำนวน 135 คน ยังพบว่าหัวหน้าทีมที่มีระดับบุคลิกภาพเชิงรุกสูงจะส่งผลต่อระดับผลผลิตของทีม และความพึงพอใจในงานของสมาชิกในทีม อีกทั้งยังส่งผลต่อการเรียนรู้ของทีมอีกด้วย

Crant (1995, p. 532) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องแบบวัดบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวทำนายความตั้งใจในการประกอบกิจการ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 181 คน ผลปรากฏว่า ความตั้งใจในการประกอบกิจการมีความเกี่ยวข้องกับ เพศ การศึกษา ผู้ปกครองที่ประกอบธุรกิจ และผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก และความตั้งใจในการประกอบกิจการมีความเกี่ยวข้องกับแบบวัดบุคลิกภาพเชิงรุกมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกมีความตั้งใจในการประกอบกิจการได้มากกว่าตัวแปรตัวอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange: LMX) เป็นแนวคิดเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำอื่น ๆ กล่าวคือ ผู้นำไม่ได้มีรูปแบบการบังคับบัญชา หรือรูปแบบการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กับสมาชิกเพียงรูปแบบเดียว แต่มีความสัมพันธ์กับสมาชิกแต่ละคนที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับระดับคุณภาพของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างกัน ทั้งนี้ Wayne and Green (1993, pp. 1431-1440) ยังกล่าวว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีปฏิสัมพันธ์ภายในสังคม หรือภายในกลุ่มซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) เมื่อฝ่ายใดให้ความช่วยเหลืออีกฝ่ายหนึ่งไป ก็จะเชื่อว่าฝ่ายรับจะตอบแทนกลับ การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงเป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของ หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้วจะให้ผลตอบแทนกลับตามความเหมาะสม เช่น ผู้นำให้การช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่สมาชิก สมาชิกก็จะมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยแสดงความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป้าหมายขององค์การเช่นกัน ดังนั้น การแลกเปลี่ยนลักษณะนี้จะเป็นประโยชน์ต่อกันและกันทั้งสองฝ่าย

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีความสัมพันธ์รายคู่แนวตั้ง (Vertical Dyad Linkage Theory) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และทฤษฎีบทบาท (Role Theory) (Graen & Uhl-Bien, 1995, pp. 225-230) โดยมีขั้นตอนการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเข้ารับบทบาท (Role-taking) เริ่มจากบุคคลเข้ามาเป็นสมาชิกในหน่วยงาน ผู้นำจะมีการพูดคุยกับสมาชิกใหม่ และประเมินความสามารถในการทำงาน รวมถึงความสามารถพิเศษอื่น ๆ ของสมาชิก เพื่อกำหนดว่าสมาชิกจะต้องทำอะไรบ้าง ในขั้นนี้สมาชิกแสดงบทบาทตามที่ได้รับมอบหมาย และมีการสื่อสารแบบทางเดียวจากผู้นำไปสู่สมาชิก

ขั้นที่ 2 การสร้างบทบาท (Role-making) ขั้นนี้สมาชิกแต่ละคนเริ่มที่จะสร้างบทบาทของตนเอง ผู้นำและสมาชิกจะมีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และเกิดสัมพันธภาพขึ้นซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาความเชื่อใจ ความซื่อสัตย์ และความนับถือซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 3 การแสดงบทบาทประจำ (Role-routinization) เมื่อสมาชิกเข้ามาทำงานอยู่ในหน่วยงานระยะหนึ่งจะมีความคุ้นเคยกับองค์การมากขึ้น การทำงานจะเป็นลักษณะของการแสดง “บทบาทประจำ” เป็นคนในกลุ่มมากกว่าคนนอกกลุ่ม เนื่องจากมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้นำมากขึ้น สัมพันธภาพในขั้นนี้จะเปลี่ยนจากพื้นฐานความสนใจในเรื่องของตนเองเป็นความสนใจระหว่างกัน

เพื่อไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานอย่างเดียวกัน ซึ่ง Graen and Uhl-Bien (1995, p. 231) ได้สรุปขั้นตอนการพัฒนาการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

การสร้างภาวะผู้นำ	ระยะที่ 1 (คนแปลกหน้า)	ระยะที่ 2 (คนคุ้นเคย)	ระยะที่ 3 (หุ้นส่วน/ผู้ร่วมงาน)
บทบาท	ตามที่กำหนด	ทดลอง/ทดสอบ	ใช้การเจรจาต่อรอง
การใช้อิทธิพล	ทางเดียว	ผสมหลายทาง	ผลัดเปลี่ยนกัน
การแลกเปลี่ยน	มีคุณภาพต่ำ	มีคุณภาพปานกลาง	มีคุณภาพสูง
ผลประโยชน์	เพื่อตนเอง	เพื่อตนเองและผู้อื่น	เพื่อกลุ่มองค์การ

ที่มา: Graen and Uhl-Bien (1995, p. 231)

จากตารางที่ 1 กล่าวถึงขั้นตอนการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอยู่ 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะของการเป็นคนแปลกหน้าต่อกัน (The Stranger Phase) เป็นระยะที่เกิดความสัมพันธ์แบบสองต่อสองระหว่างผู้นำและสมาชิก ซึ่งเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด หรือเป็นความสัมพันธ์ต่อกันตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาการจ้างงาน โดยความเกี่ยวข้องระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีต่อกันจะเป็นไปตามบทบาทที่องค์การกำหนดไว้แล้วอย่างชัดเจน ความสัมพันธ์แบบสองต่อสองในระยะนี้ ถือได้ว่ามีคุณภาพการแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับต่ำ สมาชิกจึงรู้สึกเหมือนเป็นคนนอกกลุ่ม และจะแสดงพฤติกรรมต่อผู้นำอย่างเป็นทางการ เพราะถือว่าผู้นำเป็นผู้บังคับบัญชาตามสายงานที่มีอำนาจควบคุมการจ้างงาน ตลอดจนการให้คุณให้โทษแก่ตน ดังนั้นเพื่อประโยชน์ของตนเอง สมาชิกจะแสดงพฤติกรรมเฉพาะบทบาทที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

ระยะที่ 2 ระยะการสร้างความคุ้นเคยต่อกัน (Acquaintance Phase) เป็นระยะที่เริ่มปรับตัวเข้าหากันได้แล้ว ต่างฝ่ายต่างเรียนรู้การทำงานร่วมกัน ในระยะนี้จะมีการพัฒนาสัมพันธภาพในระดับที่สูงขึ้นโดยอาจเริ่มจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก่อนก็ได้ เช่น สมาชิกเข้าไปปรึกษาปัญหาการทำงานกับผู้นำ หรือผู้นำอาจให้ผลสะท้อนกลับการทำงานแก่สมาชิก พร้อมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไข การสอบถามความต้องการทรัพยากรในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานให้สมาชิกปฏิบัติในระดับที่ทำหายความสามารถมากขึ้น ในระยะนี้ทั้งสองฝ่ายเริ่มมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกเริ่มทำงานเพื่อหน่วยงานมากขึ้นกว่าระยะแรก เช่น การพัฒนาคุณภาพของงาน การช่วยเหลือผู้อื่นทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา เป็นต้น

ระยะที่ 3 ระยะการเป็นหุ้นส่วนที่สมบูรณ์ (Mature Partnership Phase) เป็นระยะที่มีการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันถึงระดับการแลกเปลี่ยนที่มีคุณภาพสูง โดยทั้งสองฝ่ายจะมีความใกล้ชิดสนิทสนม มีความไว้วางใจ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการปรึกษาหารือแนวทางการทำงานร่วมกัน และเมื่อหัวหน้ามีพฤติกรรมการเป็นแบบอย่างที่ดี ลงมือปฏิบัติงานกับสมาชิก และแสดงออกถึงการเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือสมาชิกเมื่อเกิดปัญหาได้ โดยสมาชิกจะให้ความนับถือ และชื่นชมในความเป็นมืออาชีพของผู้นำ อย่างไรก็ตามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำจำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานของสมาชิกทุกคน ในลักษณะการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างผลงานให้กับหน่วยงาน ซึ่งการใช้อำนาจอย่างเป็นทางการ หรืออำนาจในตำแหน่งอย่างเดียวอาจไม่สามารถทำให้สมาชิกทำงานด้วยใจ และทุ่มเทให้งานอย่างเต็มความสามารถได้ ดังนั้นการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการจูงใจด้วยวิธีการต่าง ๆ จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้สมาชิกทุกคนรู้สึกว่าเป็นหุ้นส่วนสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย งานจะประสบผลสำเร็จถ้าทุกคนพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อหน่วยงาน และองค์กร

นอกจากนี้ Dienesch and Liden (1986, p. 621) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกไว้ว่ามี 2 รูปแบบ คือ

1. การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นแบบนอกกลุ่ม (Out Group) รูปแบบนี้มีลักษณะการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกอย่างเป็นทางการซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของสัญญา การจ้างงาน ผู้นำจะใช้อำนาจตามตำแหน่งมอบหมายงานซึ่งใช้ความสามารถและความรับผิดชอบต่ำแก่สมาชิก เป็นผลให้สมาชิกมีความตั้งใจ และมีแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และจะส่งผลให้แนวโน้มการลาออกจากงานของสมาชิกอยู่ในระดับสูง

2. การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นแบบในกลุ่ม (In Group) ลักษณะนี้เป็นการผสมผสานระหว่างรูปแบบการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ด้วยการแสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงาน มีความเชื่อใจและไว้วางใจอยู่ในระดับสูงขึ้นไป นอกจากนี้ผู้นำให้อำนาจการตัดสินใจ มอบหมายงานสำคัญให้แก่สมาชิกรับผิดชอบมากขึ้น รูปแบบการแลกเปลี่ยนนี้ จะทำให้สมาชิกรู้สึกมีคุณค่ากับหน่วยงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1975 ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ไว้ดังนี้

Wayne and Green (1993, p. 1433) ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก คือ รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้นำที่ปฏิบัติต่อสมาชิก และพฤติกรรมของสมาชิกที่ปฏิบัติต่อผู้นำ

Graen and Uhl-Bien (1995, p. 220) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก คือ ขั้นตอนของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ โดยการแสดงให้เห็นเด่นชัดเมื่อผู้นำและผู้ตามพัฒนาความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายอย่างเต็มที่ และเกิดการทำงานร่วมกันเพื่อประโยชน์ขององค์การ

Liden and Maslyn (1998, p. 44) ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก คือ การที่ผู้นำใช้รูปแบบต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกแต่ละคน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการร่วมกันปฏิบัติงาน

Truckenbrodt (2000, p. 234) ให้ความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกว่าเป็นสัมพันธภาพแบบ 2 ทาง คือ ผู้นำปฏิบัติต่อสมาชิกแต่ละคนในระดับที่แตกต่างกันตามระดับหรือคุณภาพของความสัมพันธ์ ซึ่งมีระยะเวลาเข้ามาเป็นเงื่อนไขในการสร้างสัมพันธภาพนั้น ๆ และสมาชิกจะปฏิบัติต่อผู้นำเช่นเดียวกับพฤติกรรมที่นำปฏิบัติต่อสมาชิก

Lunenburg (2010, p. 2) กล่าวว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์รายคู่ระหว่างผู้นำ และผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน มากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับกลุ่ม ซึ่งแต่ละความสัมพันธ์มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันในคุณภาพการแลกเปลี่ยน ดังนั้นผู้นำเดียวกัน อาจจะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่ได้รับความไว้วางใจเป็นรายบุคคล

สภายุทธวิธีระดมพล (2551, หน้า 20) กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นรูปแบบของภาวะผู้นำรูปแบบหนึ่งที่มีลักษณะพิเศษในการมุ่งความสัมพันธ์กันเป็นพิเศษระหว่างผู้นำและผู้ตาม โดยผู้นำจะใช้รูปแบบของการเป็นผู้นำให้การสนับสนุนลูกน้อง เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำและผู้ตามที่ทำให้ผู้ตามได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้นำ และความไว้วางใจที่ผู้ตามมีให้ต่อผู้นำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับพนักงานเป็นรายคู่ ซึ่งแตกต่างกันตามการรับรู้ที่ได้จากการได้รับการสนับสนุน ความเชื่อถือ และไว้วางใจจากหัวหน้า ทำให้พนักงานเกิดความประทับใจที่อยากจะทำงานร่วมกันกับหัวหน้า มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์การบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

องค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

Dienes and Liden (1986, pp. 624-626) นักวิชาการด้านทฤษฎีองค์การได้ศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก โดยกล่าวว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นระดับความมากน้อยในการปกป้องซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและนอกเหนือจากงาน

2. การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกันเพื่อเป้าหมายเดียวกันอาจสะท้อนได้จากความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน หรือปริมาณงานที่ทั้งสองฝ่ายทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

3. ความชอบพอ (Affection) เป็นผลมาจากความประทับใจ เริ่มจากความคล้ายคลึงกัน ทางกายภาพ พื้นฐานทางการศึกษา หรือบุคลิกภาพ

Liden and Maslyn (1998, pp. 69-72) ได้ทำการวิเคราะห์ห้วงประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และการวิเคราะห์ห้วงประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยแบ่งจำนวนองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกไว้ ดังนี้

1. ความชอบพอ (Affection) เป็นความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีพื้นฐานมาจากความประทับใจซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากคุณค่าทางวิชาชีพหรือการทำงาน

2. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นการแสดงออกซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการช่วยเหลือ และปกป้องในด้านต่าง ๆ ทั้งใน และนอกองค์การ

3. การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน อาจสะท้อนได้จากความพึงพอใจของสมาชิกที่เข้าร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน ที่ทั้งสองฝ่ายมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

4. การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (Professional Respect) เป็นความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการแสดงออกถึงการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้

1. ความชอบพอ (Affection) เป็นความรู้สึกที่ดีต่อกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่มีพื้นฐานมาจากความประทับใจซึ่งกันและกัน นอกเหนือจากคุณค่าทางวิชาชีพหรือการทำงาน

2. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นการแสดงออกซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการช่วยเหลือและปกป้องในด้านต่าง ๆ ทั้งใน และนอกองค์การ

3. การร่วมกันสร้างผลงาน (Contribution) เป็นการช่วยเหลือกันทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานซึ่งทั้งสองฝ่ายมีส่วนร่วมทำร่วมกัน เพื่อเป้าหมายเดียวกัน อาจสะท้อนได้จาก

ความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้ร่วมงานกับผู้นำ ความเต็มใจในการทำงานร่วมกัน ที่ทั้งสองฝ่ายมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานร่วมกัน

4. การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (Professional Respect) เป็นความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับสมาชิกในการแสดงออกถึงการนำความรู้ ทักษะ และความสามารถด้านต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2551, หน้า 19) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพาประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 201 คน ผลปรากฏว่า ตัวแปรทั้ง 3 ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย โดยตัวแปรทุกตัวสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 89 สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม สำหรับตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไปยังผลการปฏิบัติงาน

อารีย์วรรณ อ่วมตานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2551, หน้า 66) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และการสนับสนุนจากองค์การ กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาล เป็นทฤษฎีหนึ่งของภาวะผู้นำที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการ และเมื่อนำมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ แล้วส่งผลให้เพิ่มภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการสื่อสาร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรพงษ์ (2548, หน้า 73) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับ และโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้ การสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแผนก/ฝ่ายบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมของสถานประกอบการจังหวัดสระบุรี และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 248 คู่ความสัมพันธ์ คือ หัวหน้างาน และพนักงาน จาก 84 แห่ง ผลปรากฏว่า การวิเคราะห์ของตัวแปรการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามเกิดขึ้นที่ระดับบุคคล และระดับการวิเคราะห์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับ

สมาชิก และความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามกับตัวแปรตามแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นที่มีตัวแปรการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่พนักงานประเมินเป็นตัวแปรคั่นกลาง และแบบจำลองการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นที่มีตัวแปรการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่หัวหน้าประเมินเป็นตัวแปรคั่นกลางซึ่งผลการวิเคราะห์ของทั้งสองแบบจำลองให้ผลแตกต่างกัน

Li, Feng, Liu, and Cheng (2014, p. 79) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ผลกระทบระหว่างการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผ่านตัวแปรการรับรู้การทำตามสัญญาใจ โดยทำการวิเคราะห์พหุระดับแบบรายคู่ระหว่างผู้นำกับสมาชิกของธนาคารจาก 39 สาขา ปรากฏว่า ความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกรายคู่กับการรับรู้การทำตามสัญญาใจ และการรับรู้การทำตามสัญญาใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในพนักงานแต่ละบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Yang, Kunaviltikul, and Supamanee (2013, p. 109) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์การของพยาบาลในโรงพยาบาลตติยภูมิ มณฑลยูนนาน ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในภาพรวม และในแต่ละด้านของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์การ และความสัมพันธ์ระหว่างภาพรวมกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์การของพยาบาลในแต่ละด้าน กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลจำนวน 402 คน จากโรงพยาบาล 2 แห่ง ผลปรากฏว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์การอยู่ในระดับสูง การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์การในระดับปานกลาง

Zhang et al. (2012, p. 111) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุกกับผลของการปฏิบัติงาน โดยมีบทบาทของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน เก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายบริการบัตรเครดิตในเมืองเซี่ยงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วย ผู้นำ 33 คน และพนักงาน 165 คน ผลปรากฏว่า โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า อิทธิพลของบุคลิกภาพเชิงรุกของผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ และผลการปฏิบัติงานของสมาชิกถูกส่งผ่านจากการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพสูง และพนักงานที่มีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกในระดับต่ำจะมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

Zhong, Lam, and Chen (2011, p. 609) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ: การตรวจสอบบทบาทหน้าที่ของการเสริมสร้างพลังอำนาจในตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างาน และพนักงานอย่างละ 238 คน จาก 2 บริษัท ในเขตมณฑลหางโจว จังหวัดเจ้อเจียง ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลปรากฏว่า การกำกับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสำคัญต่อระดับคุณภาพการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ปรากฏว่า ในระดับกลุ่ม การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านบรรยากาศการทำงาน จะส่งผลเชิงบวกต่อความรู้สึกการได้รับการเสริมพลังอำนาจในตัวบุคคล และทำให้การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอีกด้วย

ตอนที่ 3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

แนวคิดเริ่มแรกเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเกิดจากแนวคิดของ Barnard (1938, p. 84) ซึ่งได้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปขององค์การ ปรากฏว่า ระบบความร่วมมือ (Cooperative System) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งความร่วมมือคือ ความเต็มใจของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมออกมา และความร่วมมือยังเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ ต่อมา Katz and Kann (1966, p. 337) กล่าวว่า องค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีพฤติกรรม 3 อย่าง คือ 1) องค์การสามารถดึงดูดใจและทำให้บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้ 2) ต้องให้บุคลากรขององค์การทำหน้าที่ตามความรู้สึกที่แท้จริงด้วยความเต็มใจ และมีผลงานทั้งในเชิงคุณภาพ และปริมาณสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่องค์การกำหนดไว้ และ 3) องค์การสามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีพฤติกรรมการสร้างสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ Katz (1978 as cited in Organ et al., 2006, p. 311) ได้เสนอพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์และช่วยพัฒนาองค์การซึ่งประกอบด้วย การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น การปกป้ององค์การ การเสนอแนวคิดที่เป็นประโยชน์ และพัฒนาองค์การ การฝึกอบรมพัฒนาตนเอง และการมีเจตคติที่ดีที่จะช่วยเหลือองค์การ แนวคิดต่าง ๆ เหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในเวลาต่อมา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเริ่มมีการศึกษาครั้งแรกโดย Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ประเทศสหรัฐอเมริกา ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานมีผลกระทบต่อผลผลิต (Organ, 1977, p. 46) โดยอธิบายว่า ปริมาณของผลผลิตมีความสัมพันธ์กับลักษณะพฤติกรรมการสนับสนุน และให้ความร่วมมือของพนักงาน ต่อมา Smith et al. (1983, p. 653) ได้ศึกษาว่า พฤติกรรมใดที่จะทำให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ ไม่ได้บังคับให้ทำ และไม่สามารถกำหนดได้ด้วยรางวัลที่เขาจะได้รับจากการทำพฤติกรรมดังกล่าวซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้จัดการให้คุณค่าเป็นพิเศษกว่าพฤติกรรมอื่น ๆ

ผลที่ได้คือ พฤติกรรมที่ช่วยให้ผู้จัดการบริหารงานได้งานมากขึ้น และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในที่สุด คือ พฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ โดยการศึกษาในครั้งนี้ เรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และต่อมา Bateman and Organ (1983, p. 588) ได้สร้างข้อคำถามด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และจากงานวิจัยนี้เองกลายเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมาจนถึงปัจจุบัน

ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Organ (1988, pp. 155-156) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

Organ and Ryan (1995, p. 776) กล่าวว่า พฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง การกระทำ หรือการปฏิบัติงานที่มีการตื่นตัวเกินกว่าบทบาทที่กำหนดให้ไว้ โดยหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ มิได้บังคับ หรือกำหนดไว้ให้ปฏิบัติแต่สมาชิกเต็มใจ และยินดีที่จะปฏิบัติเองโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือแรงจูงใจเป็นรางวัล

George and Jones (2008, p. 460) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอด และประสิทธิผลขององค์กร

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานกระทำด้วยความสมัครใจ และไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติ โดยบทบาทหน้าที่ภายในองค์กรซึ่งพฤติกรรมนี้ไม่ได้มีผลโดยตรงต่อการได้รางวัลอย่างเป็นทางการ แม้ไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการหลายท่านได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ไว้ดังนี้

Smith et al. (1983, p. 658) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่น โดยตรงในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การปฐมพยาบาลคนตกน้ำ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือการทำงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการทำงานโดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานที่ดีต่อองค์กรพึงปฏิบัติ

Bateman and Organ (1983, p. 591) ได้วิเคราะห์หาองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1. พฤติกรรมองค์การที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งกระทำโดยตรงต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปริมาณงานมาก หรือให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ ตามที่ผู้อื่นต้องการ

2. พฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับจิตสำนึกของตนเองที่ไม่ได้มุ่งต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยตรง แต่เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมตามระบบขององค์กร เช่น การเข้าปฏิบัติงานตรงเวลา การไม่ใช้เวลาทำงานไปทำอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการช่วยรักษาทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น

Organ (1988, pp. 174-177) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตนให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์กร การใช้เวลาพัก และพฤติกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ ความเต็มใจของพนักงานในความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนิโทษว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น เป็นต้น

4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยการคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลเสมอ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์การที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการดำรงอยู่ขององค์การ

George and Jones (2008, pp. 465-466) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการทำงาน และตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน ใส่ใจต่อความผิดพลาด และข้อพึงระวังต่าง ๆ รวมถึงการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีในสำนักงานแก่เพื่อนร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การทำเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การเป็นผู้สนับสนุน และคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์การเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์การในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูง และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์แก่องค์การ (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้ จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการทำงานของตัวบุคคล กลุ่มงาน หรือองค์การดีขึ้น

4. การปกป้ององค์การ (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกเพื่อปกป้อง หรือคุ้มครองชื่อเสียง และทรัพย์สินขององค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัย หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์การ และบุคคลในองค์การ

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจที่จะพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การได้ดีขึ้น แสวงหา และไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์การได้มากขึ้น

Podsakoff et al. (2000, pp. 513-563) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึง หรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกได้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์การ และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงาน หรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีเจตคติเชิงบวก แม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บ่นบ่นขู่ขู่ผู้ร่วมงาน เมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบ และปกป้องทรัพย์สิน และสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น พุดถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้อง และป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้ และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กร และทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกต หรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงาน หรือส่งเสริมการทำงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายาม และกระตือรือร้นในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจต่อองค์กรโดยรวม มีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร สังเกต และติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้น หรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร ระมัดระวัง และรักษาผลประโยชน์ขององค์กร มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาส และเข้าร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาเกี่ยวกับองค์การ และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และช่วยแนะนำพนักงานใหม่ให้มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา มีความเที่ยงตรง การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัวซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี
3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น
4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจจะเกิดตามมา เพราะการกระทำ หรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรนึกถึงบุคคลอื่นด้วย เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน
5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การมีส่วนร่วม สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับขององค์การ ต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

มีนักวิชาการได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในลักษณะต่าง ๆ ไว้ดังนี้

Smith et al. (1983, pp. 653-663) เสนอรูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ 3 ประการ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workplace Environment) และบุคลิกภาพ (Personality)

Organ et al. (2006, pp. 15-19) ได้เสนอรูปแบบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเกิดขึ้นจากบุคลิกภาพส่วนบุคคล และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การซึ่งจะทำให้เกิดเจตคติ และแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ นอกจากนี้การทำงานที่มีผลต่อจิตใจ สุขภาพร่างกาย และคุณภาพชีวิตของบุคคล จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน เช่น การลาออก การขาดงาน และพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น

Organ and Ryan (1995, pp. 775-802) ได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยทำการศึกษาแบบ Meta-analysis ปรากฏว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceived of Fairness) ซึ่งศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรม ด้านค่าตอบแทน (Distributive Justice) ด้านกระบวนการ (procedural justice) และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction Justice) ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในทุกด้าน

3. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ปรากฏว่า โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

4. การสนับสนุนจากผู้นำ (Leader Supportiveness) ปรากฏว่า มีการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างกว้างขวาง

5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นส่วนหนึ่งของห้าปัจจัยบุคลิกภาพ (Big Five Personality Factors)

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (Tenure) ปรากฏว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แต่มีการนำมาศึกษาน้อย

7. เพศ (Gender) ปรากฏว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่มีความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างเพศหญิง และเพศชาย

8. กระบวนการ (Procedure) หมายถึง วิธีการในการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ปรากฏว่า การประเมินพฤติกรรมโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินตนเอง (Self-rating) กับให้ผู้อื่นประเมิน (Other-rating) ซึ่งอาจจะเป็นผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินมีความแตกต่างกันน้อยมาก

Podsakoff et al. (2000, pp. 513-563) ปรากฏว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรประกอบด้วย 4 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล (Individual Characteristics) จำแนกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 ปัจจัยจิตใจของบุคคล (Morale Factors) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากผู้นำ

1.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (Personality Factors) โดยบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroversion) จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก และการกระตุ้นจากสังคม ทำให้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (Neuroticism) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ไม่คงที่ และไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม รู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวล และรู้สึกผิดกับสิ่งต่างๆ รอบข้าง บุคคลประเภทนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดแต่ปัญหาของตนเอง ทำให้ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. ลักษณะงาน (Task Characteristics) ได้แก่ ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task Feedback) งานที่ปฏิบัติเป็นกิจวัตร (Task Routinezation) ความพึงพอใจในตัวเอง (Intrinsically Satisfying Tasks) ผลปรากฏว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ และความพึงพอใจในตัวเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ลักษณะงานที่ทำเป็นกิจวัตร มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3. ลักษณะองค์การ (Organizational Characteristics) ได้แก่ องค์การที่เป็นทางการ และองค์การที่มีความยืดหยุ่น ปรากฏว่า การสนับสนุนจากผู้นำ หรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยเช่นกัน

4. พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership Behaviors) ได้แก่ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) พฤติกรรมผู้นำเชิงวิถีทาง-เป้าหมาย (Path-goal Theory of Leadership) และการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange) โดยพบว่า

4.1 ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความอดทนอดกลั้น และการมีส่วนร่วม

4.2 พฤติกรรมของผู้นำการแลกเปลี่ยน ส่วนของพฤติกรรมการให้รางวัลมีผลโดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กล่าวคือ บุคคลที่ได้รับแรงเสริมทางบวกด้วยการได้รับรางวัล จะรู้สึกว่าคุณได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม และจะรู้สึกพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดความรู้สึกอยากตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

4.3 พฤติกรรมของผู้นำเชิงวิถีทาง-เป้าหมาย ปรากฏว่า พฤติกรรมสนับสนุนจากผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

4.4 การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สอดคล้องกับแนวคิด Hannam and Jimmieson (2007, p. 153) ที่กล่าวว่า คุณภาพการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของหัวหน้ากับลูกน้อง (Leader-Member Exchange) เป็นรูปแบบของภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากกว่าพฤติกรรมผู้นำแบบอื่น ๆ

Organ et al. (2006, pp. 77-79) ได้จำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ไว้ดังนี้

1. เจตคติ และลักษณะนิสัย (Attitudinal and Dispositional) จำแนกเป็น 2 ปัจจัย คือ

1.1 เจตคติ (Attitudes) ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคล ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม การสนับสนุนของผู้นำ

1.2 บุคลิกภาพ (Personality) กล่าวคือ บุคลิกภาพแบบการประนีประนอม การมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ น่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ตรงประเด็น รวมถึงบุคลิกภาพแบบเปิดเผย และความมั่นคงทางอารมณ์ที่น่าจะช่วยอธิบายข้อค้นพบได้มากขึ้น

2. พฤติกรรมผู้นำ (Leadership Behaviors) กล่าวคือ ผู้นำจะทำให้เกิดอิทธิพล และแรงจูงใจของพนักงาน รวมถึงความสามารถที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เช่น พฤติกรรมภาวะผู้นำแบบการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Work Environment) ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอยู่ 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ลักษณะงาน (Task Characteristics) กล่าวคือ ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task Feedback) และงานที่เป็นอิสระ (Task Autonomy) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3.2 ลักษณะกลุ่มงาน (Group Characteristics) โดยที่สมาชิกในกลุ่มรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมให้การสนับสนุน ความมีคุณค่า และห่วงใยดูแลเกี่ยวกับความผาสุก บุคคลก็จะรู้สึกอยากตอบแทนด้วยความพยายามเพื่อทีม นำไปสู่การมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

3.3 ลักษณะองค์การ (Organizational Characteristics) ได้อธิบายถึง การรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีการสนับสนุนทางสังคม ที่กล่าวว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของ และความต้องการที่จะตอบแทนองค์การซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

3.4 บริบทวัฒนธรรม (Cultural Context) ซึ่งเป็นค่านิยมทางวัฒนธรรม ความสัมพันธ์กับสังคมซึ่งเป็นลักษณะปัจเจกบุคคล (Individualistic Culture) และค่านิยมทางวัฒนธรรมลักษณะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในสังคม (Collectivist Culture) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ญ น่าน และเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2557, หน้า 190) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน

และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 8 แห่ง จำนวน 285 คน ผลปรากฏว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัย มีค่าอยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.70 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และปัจจัยพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลจากความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ คุณลักษณะงาน

อรวรรณ บุญบำรุง, สุปิพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล และกนก พานทอง (2557, หน้า 63) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดชลบุรีปีการศึกษา 2556 ผลปรากฏว่า เขาวัดด้านจิตวิญญาณมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความสุข ส่วนความสุขมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 36

สิริภาพรณ ลีภัยเจริญ (2557, หน้า 299) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง กรอบแนวคิดการพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลปรากฏว่า บุคลิกภาพการรับรู้วิธีปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการทดสอบการพัฒนาเป็นตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556, หน้า 40) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของเงินเนอเรชั่นต่าง ๆ ผลปรากฏว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด

นุรลี หมัดปลอด, อิศริภรณ์ รินไธสง และรุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2556, หน้า 58) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญ สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา จำนวน 475 คน ผลปรากฏว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ คุณลักษณะงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อม คือ ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ บรรยากาศองค์การ ตัวแปรทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 54

แพรรัทธ ยอดแก้ว (2556, หน้า 369) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาพลเมืองอาเซียน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยในประเทศสมาชิกอาเซียนทั้งสิบประเทศ จำนวน ประเทศละ 200-220 คน รวมทั้งสิ้น 2,170 คน ผลปรากฏว่า ประชาชนในประเทศอาเซียนต้องเร่งสร้างความตระหนักรู้กับทุกภาคส่วนในสังคม โดยเฉพาะเยาวชนต้องตระหนักถึงความเป็นพลเมืองอาเซียนมีเจตคติที่ดี และมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของพลเมืองอาเซียน เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติ และภูมิภาค เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ และการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ, มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจเชื้อ (2555, หน้า 56) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ต่อความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และความผูกพัน ต่อองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

Glimore, Hu, Wei, Tetrick, and Zaccaro (2013, p. 1061) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การทดสอบคุณลักษณะอารมณ์ทางบวกบนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิภาพความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของผู้ตามของพนักงานบริษัทในประเทศจีน จำนวน 212 คน กับหัวหน้างาน ผลปรากฏว่า อิทธิพลของตัวแปรกำกับ คือ คุณลักษณะอารมณ์ทางบวกของผู้นำแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีทิศทางบวกต่อพนักงานที่มีประสิทธิภาพทางความคิดสร้างสรรค์ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Lv, Shen, Cao, Su, and Chen (2012, p. 1293) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง การมีจิตสำนึกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านบทบาทความยุติธรรมในองค์การของ แพทย์ และพยาบาลในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน จำนวน 241 คน จาก 11 โรงพยาบาล ผลปรากฏว่า การสร้างแบบจำลองโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมของกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ของการมีจิตสำนึกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้ง 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์พหุระดับ

จากการศึกษาวิธีวิทยาการที่ใช้ในการวิจัยพฤติกรรมองค์กรในอดีต พบว่า วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ไม่ได้คำนึงถึงสภาพความเป็นจริงขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กันแบบระดับลดหลั่น เช่น ระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน ทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผิดพลาด กล่าวคือ หากองค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับลดหลั่น (Hierarchical) การเลือกวิเคราะห์เฉพาะระดับบุคคลระดับเดียว โดยนำตัวแปรระดับอื่นมาวิเคราะห์รวมอยู่ในระดับเดียว อาจทำให้การประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีค่าน้อยกว่าความเป็นจริง และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติเกิดความคลาดเคลื่อนสูงกว่าที่กำหนด หรือถ้าหากทำการวิเคราะห์ในระดับที่สูงกว่าซึ่งต้องนำตัวแปรระดับบุคคลมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นตัวแปรในระดับที่สูงกว่า อาจทำให้การประมาณค่าเกิดความลำเอียง และขาดประสิทธิภาพ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 86; Raudenbush & Bryk, 1986, pp. 1-17; Hox, 2010, pp. 1-7) ซึ่งการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ (Multilevel Causal Analysis Model) ถือเป็นเทคนิคการวิเคราะห์ขั้นสูง ที่เกิดจากการบูรณาการในการรวมข้อดีของการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) กับการวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) เข้าด้วยกัน เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงสาเหตุในแต่ละระดับชั้นของข้อมูลที่มีต่อตัวแปรตาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมองค์กรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน และขอแนะนำแนวทางการแก้ไขปัญหาของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้ 1) การวิเคราะห์พหุระดับ 2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ และ 3) การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ

1. การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel analysis)

1.1 ความหมายของการวิเคราะห์พหุระดับ

การวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel analysis) เป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรต้นหลายระดับที่มีต่อตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรต้นมีโครงสร้างเป็นระดับลดหลั่นอย่างน้อย 2 ระดับ โดยตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่อยู่ระดับล่างต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน และกัน และได้รับอิทธิพลร่วมกันจากตัวแปรต้นที่อยู่ระดับบน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 85; Muthén & Asparouhov, 2011, pp. 15-16)

1.2 โครงสร้างและธรรมชาติของข้อมูล

การวิจัยทางสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของข้อมูลที่เป็นพหุระดับ สมมติว่าการทำวิจัยเกี่ยวกับองค์กร ถ้าผู้วิจัยต้องการศึกษาลักษณะของการบริหารจัดการ เช่น การตัดสินใจของผู้บริหารว่ามีอิทธิพลอย่างไรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยการวิเคราะห์

ก็จะเป็นทั้งองค์การ และพนักงาน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจึงเกี่ยวข้องกับตัวแปรระดับองค์การ และพนักงาน เป็นต้น ข้อมูลพื้นฐานนี้มีความสัมพันธ์กันเป็นระดับชั้นที่ลดหลั่นกัน อีกทั้งการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยมที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเดียวไม่สามารถให้ผลสรุปที่ถูกต้องได้ การเลือกใช้เทคนิควิธีทางสถิติที่เหมาะสมจึงต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับโครงสร้าง และธรรมชาติของข้อมูลที่ทำการศึกษา ดังนั้นการจะศึกษาพฤติกรรมองค์การจำเป็นต้องเข้าใจในโครงสร้าง และธรรมชาติของข้อมูลในองค์การ กล่าวคือ การจัดการองค์การโดยทั่วไป และการบริหารงานภายในองค์การมีลักษณะการจัดตั้งเป็นลำดับชั้น หน่วยงาน หรือการบริหารงานในระดับสูงย่อมต้องมีความรับผิดชอบ หรือมีอิทธิพลต่อหน่วยงานในระดับรองลงมาเป็นลำดับชั้นจนถึงระดับบุคคล ดังนั้นตัวแปรในระดับบนย่อมส่งผลกระทบต่อตัวแปรในระดับล่างเป็นทอด ๆ ไป เช่น นโยบายขององค์การย่อมส่งผลต่อการบริหารของหน่วยงาน และการบริหารแต่ละหน่วยงานย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจาก การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยมซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบระดับเดียว (Single Level Approach) เช่น การวิเคราะห์การถดถอยแบบสมการเดียว แต่ถูกนำมาใช้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรจากข้อมูลต่างระดับ จึงถือเป็นการละเลยต่อโครงสร้างของระดับข้อมูล ผลที่ตามมา ก็คือ เกิดความผิดพลาดในการสรุปผลระหว่างระดับ (Aggregation) เนื่องจากมีความผิดพลาดในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ตลอดจนความคลาดเคลื่อนของการทำนายมีความแปรปรวนสูงและไม่คงที่ นอกจากนี้การจัดการองค์การ และธรรมชาติของข้อมูลในองค์การมีลักษณะเป็นพหุระดับมีความซับซ้อน และไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) ดังนั้นตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกันและต่างระดับกัน จึงมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกัน และกันตลอดเวลา การศึกษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการภายในองค์การอย่างชัดเจน และลึกซึ้ง จึงต้องทำความเข้าใจกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับเดียวกัน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับ ซึ่งการวิเคราะห์ที่บีบบังคับให้ตัวแปรต่างระดับให้เสมือนหนึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน และทำการวิเคราะห์รวมโดยไม่สนใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของการวิเคราะห์ วิธีดังกล่าวจึงไม่สามารถคำนวณค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม จึงถือเป็นการละเลยต่อการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับกัน (Raudenbush & Bryk, 1986, pp. 4-6; Hox, 2010, pp. 2-5)

นอกจากนั้นแล้วสมาชิกขององค์การเป็นการรวมตัวกัน เช่น หน่วยงาน แผนก ฝ่าย โดยมีจุดมุ่งหมายใดจุดมุ่งหมายหนึ่ง ดังนั้นในหน่วยงานต่าง ๆ จึงประกอบด้วย สมาชิก (พนักงาน หัวหน้า ผู้บริหาร) มาอยู่รวมกันด้วยมีจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง ไม่ได้มาอยู่รวมกันอย่างสุ่ม เช่น พนักงานจากหน่วยงานหนึ่งจะมีลักษณะที่แตกต่างจากพนักงานจากอีกหน่วยงานหนึ่ง เป็นต้น ดังนั้นการเปรียบเทียบหน่วยงานขององค์การจะต้องมั่นใจว่าได้มีการควบคุมความแตกต่างเบื้องต้นของหน่วย และคัดเลือกตัวแปรในระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครอบคลุม สำหรับโมเดลที่วิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยม ใช้วิธีควบคุมความแตกต่างเบื้องต้นระหว่างหน่วยงานที่ศึกษาด้วยค่าคงที่

เหมือนกันทุกหน่วยจึงค่อนข้างที่จะขัดแย้งกับแนวคิดที่ว่าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานจะมีธรรมชาติ และลักษณะของการรวมกลุ่มที่แตกต่างกัน

1.3 ความสำคัญของการวิเคราะห์พหุระดับ

เนื่องจากธรรมชาติของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จะมีข้อมูลที่มีหลายระดับสอดแทรกกันอยู่ (Hierarchical Nested Data) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ ประเพณีนิยมที่ทำการวิเคราะห์ระดับเดียวจึงไม่สามารถให้ผลสรุปที่ถูกต้อง ความสำคัญของการวิเคราะห์พหุระดับสามารถแก้ไขได้ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์พหุระดับ ซึ่งสามารถแก้ปัญหาเชิงเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยมที่สำคัญมี 3 ประการ มีดังนี้

ประการที่ 1 การวิเคราะห์พหุระดับสามารถแก้ปัญหาความลำเอียง (Aggregation Bias) ของการสรุปข้ามระดับ เนื่องจากตัวแปรแต่ละตัวเมื่ออยู่ต่างระดับกันก็มีความหมายต่างกัน และย่อมส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น บุคลิกภาพเชิงรุกของแต่ละคนส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะหนึ่ง แต่บุคลิกภาพเชิงรุกเฉลี่ยของทั้ง หน่วยงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในอีกลักษณะหนึ่ง กล่าวคือ ตัวแปร บุคลิกภาพเชิงรุกระดับบุคคลเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงลักษณะบุคลิกภาพในการทำงานของแต่ละบุคคล ในขณะที่ตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกเฉลี่ยระดับหน่วยงานเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงสภาพการทำงานของ พนักงานที่อยู่หน่วยงานเดียวกัน การวิเคราะห์พหุระดับจะช่วยศึกษาส่วนประกอบของความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ จำแนกเป็นความผันแปรในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน

ประการที่ 2 การวิเคราะห์พหุระดับจะช่วยแก้ปัญหาความผิดพลาดในการคำนวณ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Misestimated Standard Error) ซึ่งเกิดขึ้นกับข้อมูลพหุระดับที่ไม่ คำนึงถึงความเกี่ยวข้อง และความสัมพันธ์กันภายในกลุ่มที่มีลักษณะเฉพาะ และมีความแตกต่างจาก กลุ่มอื่น การวิเคราะห์พหุระดับจะแก้ปัญหานี้ โดยใช้โมเดลทางสถิติที่มีอิทธิพลสุ่มซึ่งเปิดโอกาส ให้มีความผันแปรที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละกลุ่มได้ ความผันแปรของอิทธิพลสุ่มระหว่างกลุ่ม จะช่วยในการประมาณค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ปรับค่าสำหรับความสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass correlation) ของระดับข้อมูลแล้ว

ประการที่ 3 การวิเคราะห์พหุระดับแก้ปัญหาความผันแปรของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Heterogeneity of Regression) ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผันแปรดังกล่าว จะช่วย การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยภายในแต่ละกลุ่ม ที่ถูกนำไปใช้เป็นตัวแปรตามในระดับที่สูงขึ้น เพื่อศึกษาตัวแปรต้นระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อความผันแปรดังกล่าว เช่น โครงสร้างตัวแปร 2 ระดับ ของการวิเคราะห์พหุระดับ

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis: MCFA)

โดยทั่วไปแล้วการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันนักวิจัยส่วนใหญ่จะทำการวิเคราะห์ในระดับบุคคลเพียงระดับเดียวเท่านั้น ซึ่งเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในระดับเดียว โดยไม่ได้นำลักษณะธรรมชาติของข้อมูลที่มีความเป็นลำดับชั้น หรือโครงสร้างขององค์การมาพิจารณา อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันสามารถนำมาดัดแปลงให้เหมาะสม เพื่อนำมาใช้กับข้อมูลที่เป็นลำดับชั้นได้ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ ซึ่งเป็นการนำโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมมาคิดสูตรใหม่สำหรับการวิเคราะห์สองระดับ เพื่อตรวจสอบแหล่งของความผันแปรในตัวแปรสังเกตได้ทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม รวมทั้งความคลาดเคลื่อนทั้งสองระดับ ดังนั้นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับจึงถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่จากการทดสอบโครงสร้างขององค์ประกอบที่เกิดจากการแยกค่าเฉลี่ยในแต่ละกลุ่มได้นั่นเอง (Muthén & Muthén, 2012, p. 254)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับถูกอธิบายจากการรวมการวิเคราะห์ที่ในระดับเดียวที่สังเกตได้จากข้อมูลของแต่ละบุคคล และโมเดลการวิเคราะห์ที่สังเกตได้จากค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นการรวมการวิเคราะห์องค์ประกอบแบบดั้งเดิมทั้งระหว่างกลุ่ม (Between-group) และภายในกลุ่ม (Within-group) ซึ่งสามารถตรวจสอบแหล่งของความแปรปรวนร่วมในตัวแปรสังเกตได้ทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม รวมทั้งความคลาดเคลื่อนของทั้งสองระดับ ดังนั้นการพัฒนาการวิเคราะห์พหุระดับจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในลักษณะนี้ทำให้สามารถตรวจสอบลักษณะเฉพาะของโมเดลการวัดทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่มไปพร้อมๆ กันได้ ทั้งนี้โมเดลการวิเคราะห์ระดับเดียว (Single-level) ความเป็นอิสระของตัวแปรต้นจะพิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N-Observations) แต่ในการวิเคราะห์พหุระดับความเป็นอิสระจะประมาณค่าจากจำนวนกลุ่ม (C-Observations) (Muthén, 1994, pp. 376-398) เขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$y_{ci} = \mathbf{v} + \lambda\eta_{ci} + \epsilon_{ci} \quad \dots\dots\dots(1)$$

\mathbf{y} = เวกเตอร์ของแต่ละข้อ (items) ในการวัดองค์ประกอบ

\mathbf{v} = เวกเตอร์ของค่าจุดตัดแกนหรือค่าเฉลี่ย (Intercepts หรือ Means)

λ = เวกเตอร์ของ Factor Loadings

η = องค์ประกอบใดๆ ที่ต้องการวัด (Factor)

ϵ = เวกเตอร์ของส่วนที่เหลือแต่ละข้อ (Residuals)

เนื่องจากโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเหล่านี้ สำหรับประชากรจำเป็นอย่างยิ่งที่จะตรวจสอบว่า มีสิ่งใดที่เกี่ยวข้อง (Implication) อยู่ในกลุ่มประชากร ทั้งนี้เพื่อจำแนก

คะแนนของแต่ละบุคคล (Individual) เป็นองค์ประกอบภายในกลุ่ม (Within Group Component: Σ_W) และองค์ประกอบระหว่างกลุ่ม (Between Group Component: Σ_B) โดยมีสมมติฐานว่า ประชากรแต่ละบุคคลที่อยู่ในแต่ละกลุ่ม (Groups) มีความแตกต่างกัน เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร (Σ_T) สำหรับอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) ในโมเดลนี้ เขียนสมการได้เป็น

$$\mathbf{V}(y_{ci}) = \Sigma_T = \Sigma_B + \Sigma_W \quad \dots\dots\dots(2)$$

จากสมการที่ 2 เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรสามารถแยกเป็นระหว่างกลุ่ม (Σ_B) และภายในกลุ่ม (Σ_W) ดังนั้นโดยวิธีนี้ เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่ม (Σ_B) เขียนแทนได้ด้วยสมการ

$$\Sigma_B = \Lambda_B \Psi_B \Lambda'_B + \Theta_B \quad \dots\dots\dots(3)$$

- Λ_B = เมทริกซ์ Factor Loading
- Ψ_B = เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วม-ความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบ
- Λ'_B = เมทริกซ์ Transposed
- Θ_B = เมทริกซ์ของส่วนที่เหลือ (Residuals)

สำหรับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่ม (Σ_W) เขียนแทนได้ด้วยสมการ

$$\Sigma_W = \Lambda_W \Psi_W \Lambda'_W + \Theta_W \quad \dots\dots\dots(4)$$

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นพหุระดับจะเป็นวิธีการพัฒนาสมการเมทริกซ์ 2 สมการ (Muthén, 1994, pp. 376-398) เสนอว่า การประมาณค่าที่ไม่ลำเอียง (Unbiased Estimate) และสม่ำเสมอของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่ม (Σ_W) ได้จากการรวมเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Pooled Within Group Covariance Matrix: S_{PW}) (ใช้ Σ_{PW} แทน Σ_W) ซึ่งคำนวณได้จาก

$$S_{PW} = \frac{\sum_{C=1}^C \sum_{i=1}^{N_C} (y_{ci} - \bar{y}_c)(y_{ci} - \bar{y}_c)'}{N-C} \quad \dots\dots\dots(5)$$

สมการที่ 5 นี้สอดคล้องกับสมการทั่วไปของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมที่มีความแตกต่างในคะแนน โดยตัวหาร N-C ใช้แทน N-1 สำหรับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมสำหรับค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มที่ไม่ได้รวมค่า (Disaggregated Group Means) ในกลุ่มตัวอย่างคำนวณจาก

$$S_B = \frac{\sum_{C=1}^C N_C (\bar{y}_c - \bar{y})(\bar{y}_c - \bar{y})'}{C-1} \quad \dots\dots\dots(6)$$

สำหรับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่ม (S_B) เป็นตัวประมาณค่าที่สม่ำเสมอ (Constant) และไม่ลำเอียง (Unbiased) ของ

$$S_B = \Sigma_W + C\Sigma_B \quad \dots\dots\dots(7)$$

สมการ (7) เมื่อ C เป็นขนาดของกลุ่ม ดังนั้นเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่ม (Between Group Covariance Matrix) จะแตกต่างจากเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมโดยรวม (Total Covariance Matrix: $\Sigma_B + \Sigma_W$) เนื่องจากค่า C ที่มีอยู่ระหว่างกลุ่มหมายความว่าส่วนประกอบระหว่างกลุ่มของตัวแปรจะถูกปรับโดยค่ารากที่สองของค่า C (\sqrt{C}) เพื่อให้การประมาณค่าในส่วนของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่มเหมาะสม

ในกรณีที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน (Balanced Data) ค่า C จะเป็นขนาดของกลุ่ม (Common Group Size) ส่วนกรณีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน (Unbalanced Data) C จะเป็นค่าเฉลี่ยของจำนวนกลุ่มตัวอย่างภายในกลุ่ม (Means of the Within Group Sample Sizes) ถ้าหากวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 โปรแกรมจะปรับค่า C เพื่อให้การประมาณค่าในส่วนของเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่มเหมาะสม

จากแนวคิดการประมาณค่าข้างต้นสรุปได้ว่า ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ ซึ่งประกอบด้วย โมเดลภายในกลุ่ม (Within Group Model: W) และโมเดลระหว่างกลุ่ม (Between Group Model: B) จะใช้เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมรวมกลุ่มตัวอย่างภายในกลุ่ม (Sample Pooled Within Group Covariance Matrix: S_{pw}) ในการประมาณค่าเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่ม (Σ_W) และใช้เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมรวมของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่ม (Sample Pooled Between Group Covariance Matrix: S_B) ในการประมาณค่า $\Sigma_W + C\Sigma_B$

Muthén (1994, pp. 376-398) ได้เสนอขั้นตอนในการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโดยใช้โมเดลโครงสร้างความแปรปรวนร่วม (Conventional Confirmatory Factor Analysis of the Total Covariance Structure) เป็นการวิเคราะห์โดยใช้เมทริกซ์โครงสร้างความแปรปรวนร่วม การวิเคราะห์ดังกล่าวจะประมาณค่าไม่ถูกต้อง เมื่อข้อมูลมีความสัมพันธ์กันแบบสโตคลัสต์ ผลการทดสอบอาจผิดพลาดได้เมื่อค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นมีขนาดใหญ่ และตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง

ขั้นตอนที่ 2 การประมาณค่าความแปรปรวนระหว่างหน่วย หรือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) เป็นขั้นตอนแรกที่ใช้สำหรับตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูลพหุระดับที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ

พิจารณาว่าตัวแปรในโมเดลการวิเคราะห์มีความแปรปรวนระหว่างหน่วยเพียงพอที่จะวิเคราะห์พหุระดับหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 การประมาณค่าโครงสร้างความผันแปรภายในหน่วย (Estimation of Within – level Covariance Structure) ถ้าโมเดลพหุระดับมีความถูกต้องการวิเคราะห์เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างจะคล้ายกับการวิเคราะห์องค์ประกอบพหุระดับที่ไม่ได้จำกัดเมทริกซ์ขององค์ประกอบระหว่างกลุ่ม การวิเคราะห์ในส่วนนี้ประมาณค่าเฉพาะพารามิเตอร์ในระดับล่างหรือระดับบุคคลเท่านั้นการวิเคราะห์จะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคลลบด้วยจำนวนกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่ม และใช้วิธีการประมาณค่า Maximum Likelihood (ML) ดังนั้นการวิเคราะห์เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ จึงไม่ถูกบิดเบือนจากความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่ม ซึ่งโมเดลการวิเคราะห์ภายในกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างจะมีความเหมาะสมกว่าการวิเคราะห์เมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมโดยรวมการวิเคราะห์ในส่วนนี้ จึงเป็นการวิเคราะห์ที่เหมาะสมที่ใช้สำหรับสำรวจความแปรปรวนในระดับบุคคล

ขั้นตอนที่ 4 การประมาณค่าโครงสร้างความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Estimation of Between Structure) การวิเคราะห์โครงสร้างความแปรปรวนระหว่างกลุ่มเป็นส่วนที่ยากของการวิเคราะห์พหุระดับ ซึ่งนักวิจัยส่วนใหญ่ไม่รู้จักรูปร่างโครงสร้างความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบระหว่างกลุ่ม ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่มในโมเดลปกติไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล จึงต้องนำโครงสร้างความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบระหว่างกลุ่มมาวิเคราะห์ร่วมด้วย และต้องพิจารณาเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มด้วยการวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงเป็นการวิเคราะห์ที่เหมาะสมที่ใช้สำหรับสำรวจความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่ม

หลังจากการตรวจสอบโครงสร้างของความแปรปรวนทั้งหมด รวมทั้งความแปรปรวนภายในกลุ่ม และระหว่างกลุ่มเรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์พหุระดับเป็นขั้นตอนสุดท้าย

3. การวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับ (Multilevel Causal Relationship Analysis Model)

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่มีตัวแปรแฝงจะใช้สัญลักษณ์เมทริกซ์แตกต่างจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับเพียงเล็กน้อย (Muthén, 1994, pp. 376-398) สำหรับโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่มีสองระดับจะพิจารณาเวกเตอร์ของตัวแปรสังเกตได้จำแนกตามกลุ่ม ตัวแปรระดับกลุ่มแทนด้วย Z_{ci} (โดย cluster: $C = 1, 2, \dots, C$) ส่วนตัวแปรระดับบุคคลที่ i ในกลุ่มที่ C แทนด้วย Y_{ci} และ X_{ci} สามารถเขียนเป็นสมการเมทริกซ์ได้ดังนี้

$$V_{ci} = \begin{bmatrix} Z_c \\ Y_{ci} \\ X_{ci} \end{bmatrix} = V_c^* + V_{ci}^* = \begin{bmatrix} V_{zc}^* \\ V_{yc}^* \\ V_{xc}^* \end{bmatrix} + \begin{bmatrix} 0 \\ V_{ycl}^* \\ V_{xcl}^* \end{bmatrix} \dots\dots\dots (8)$$

จากสมการ (8) เครื่องหมาย * แสดงความเป็นอิสระของส่วนประกอบระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่มของเวกเตอร์แต่ละตัวแปร เมทริกซ์ระหว่างกลุ่มประกอบด้วยตัวแปรต้นระหว่างกลุ่ม (Z_c) ความผันแปรระหว่างกลุ่มของค่าคงที่หรือจุดตัดแกน (Y_c) และความผันแปรระหว่างกลุ่มของตัวแปรต้นระดับบุคคล (X_c) ส่วนเมทริกซ์ภายในกลุ่มจะประกอบด้วยค่าคงที่หรือค่าจุดตัดแกน (Y_{ci}) ตัวแปรต้นระดับบุคคล (X_{ci}) และตัวแปรระหว่างกลุ่มที่กำหนดให้มีค่าเป็นศูนย์ (0) การที่เมทริกซ์ภายในกลุ่มกำหนดให้ตัวแปรระหว่างกลุ่มมีค่าเป็นศูนย์นั้น เนื่องจากมุ่งทำนายผลของตัวแปรตาม จากตัวแปรอิสระเฉพาะภายในกลุ่มเท่านั้น

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับนี้สามารถเขียนเป็นโมเดลระหว่างกลุ่มที่มีตัวแปรแฝงได้ ดังนี้

$$V_c^* = v_B + \Lambda_B \eta_{BC} + \epsilon_{BC} \dots\dots\dots(9)$$

$$\eta_{BC} = \alpha_B + B_B \eta_{BC} + \zeta_{BC} \dots\dots\dots(10)$$

และสามารถเขียนเป็นโมเดลภายในกลุ่มที่มีตัวแปรแฝงได้ดังนี้

$$\begin{bmatrix} 0 \\ V_{ycl}^* \\ V_{xcl}^* \end{bmatrix} = \Lambda_w \eta_{wci} + \epsilon_{wci} \dots\dots\dots(11)$$

$$\eta_{wci} = B_w \eta_{wci} + \zeta_{wci} \dots\dots\dots(12)$$

สมการ (9) และ (11) เป็นโมเดลการวัด (Measure Model) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้กับตัวแปรแฝงภายใน (η) หรือองค์ประกอบที่ต้องการวัดในแต่ละระดับ ส่วนสมการ (10) และ (12) เป็นโมเดลโครงสร้าง (Structural Model) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงในแต่ละระดับ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของโมเดลระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่มที่กล่าวมา จะทำให้ได้โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับที่มีค่าเฉลี่ย (General Mean: μ) หรือจุดตัดแกน (Intercept) และโมเดลโครงสร้างความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่ม (Σ_B) และภายในกลุ่ม (Σ_w) ซึ่งอธิบายได้ด้วยโมเดลทางคณิตศาสตร์ได้ดังนี้

$$\mu = v_B + \Lambda_B (I - B_B)^{-1} + \alpha_B \dots\dots\dots(13)$$

$$\Sigma_B = \Lambda_B (I - B_B)^{-1} \Psi_B (I - B_B)^{-1} \Lambda_B^{-1} + \Theta_B \dots\dots\dots(14)$$

$$\Sigma_w = \Lambda_w (I - B_w)^{-1} \Psi_w (I - B_w)^{-1} \Lambda_w^{-1} + \Theta_w \dots\dots\dots(15)$$

การวิเคราะห์พหุระดับของการวิจัยนี้ใช้โปรแกรม Mplus 7.31 จะใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) หรือวิธีความเป็นไปได้สูงสุดแบบให้ข้อมูลเต็ม (Full Information Maximum Likelihood: FIML) สำหรับจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มเท่ากัน (Balanced Group Sizes) ส่วนกรณีจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Unbalanced Group Sizes) และมีการแจกแจงที่ไม่เป็นโค้งปกติ สามารถประมาณค่าได้ด้วยวิธีกิ่งความเป็นไปได้สูงสุดของ Muthén (Muthén and Muthén's Quasi-maximum Likelihood: MUML) หรือเรียกว่าวิธีความเป็นไปได้สูงสุดบางส่วน (Partial Maximum Likelihood) และวิธี Maximum Likelihood with Robust Standard Errors and Chi-square (MLR) ถ้าหากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี ML และวิธี MUML จะให้ค่าที่ใกล้เคียงกัน ส่วนการแปลงค่าพารามิเตอร์ให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standardization) โปรแกรม Mplus 7.31 จะใช้หลัก Within Group and Between Group Standardization ซึ่งถ้าหากเป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลภายในกลุ่ม จะพิจารณาที่ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม และถ้าเป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลระหว่างกลุ่ม จะพิจารณาที่ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะเป็นวิธีที่เหมาะสมกับข้อมูลพหุระดับ (Muthén & Muthén, 2012, pp. 259-260)

ข้อดีของการวิเคราะห์พหุระดับด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 คือ เนื่องจากโปรแกรมที่ออกแบบสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับที่มีอยู่ โดยทั่วไปมีข้อจำกัดในเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ โดยใช้แนวทางการวิเคราะห์พหุกลุ่ม (Multi-group) ซึ่งสามารถทำได้ โดยโปรแกรม Mplus 7.31 มีลักษณะพิเศษที่สามารถใช้ในการสร้าง Multilevel Covariance Structure Model เพื่อตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย และ Intercepts ระหว่างกลุ่ม นอกจากนั้นโปรแกรม Mplus 7.31 ยังสามารถให้ค่าองศาอิสระ (df) ของการวิเคราะห์พหุระดับที่ถูกต้องได้ ซึ่งในกรณีนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากข้อมูลที่น่าสนใจมาพิจารณามีขนาดไม่เท่ากัน (Unbalanced Group Sizes) Mplus 7.31 จะคำนวณค่า χ^2 และความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Errors) ที่ถูกต้องสำหรับกรณีข้อมูลมีขนาดไม่เท่ากันได้ดีกว่า (Muthén & Muthén, 2012, pp. 267-268)

ข้อดีอีกด้านของการใช้โปรแกรม Mplus 7.31 ในการวิเคราะห์พหุระดับคือ ถ้าหากจำนวนหน่วยตัวอย่างที่ใช้ศึกษามีจำนวนภายในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน และตัวแปรมีการแจกแจงพหุนามไม่ปกติ (Multivariate Nonnormality) จะใช้ฟังก์ชันความกลมกลืน (Fitting Function) ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum-Likelihood) ที่ให้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและค่า χ^2 ที่ไม่ลำเอียง โดยค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานโปรแกรมจะใช้วิธีการประมาณค่าแบบ Huber Sandwich Estimator หรือบางที่เรียกว่า Robust Covariance Matrix Estimator ซึ่งจะให้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่แกร่ง (Robust Standard Errors) ส่วนค่า χ^2 สำหรับทดสอบความกลมกลืนประมาณค่าโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความแปรปรวนที่ปรับแก้แล้ว (Mean and

Variance Adjustments) ร่วมกับวิธีไคส์กัณฑ์ตามแนวทาง Satorra-bentler Scaled Chi-square (Muthén & Muthén, 2012, p. 268)

ส่วนการพิจารณาว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรง โดยทั่วไปจะพิจารณาจากค่า χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามเนื่องจากค่า χ^2 มีความไวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จึงควรระมัดระวังในการใช้ค่า χ^2 ตัดสินโมเดลว่ามีความตรงหรือไม่ หรือกล่าวอีกทางหนึ่งคือ สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ (มากกว่า 250) การทดสอบด้วยค่า χ^2 มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธสมมติฐาน และถ้าหากการแจกแจงพหุนามของตัวแปรสังเกตได้มีลักษณะการกระจายที่ไม่เป็นโค้งปกติ (Non-normal Distribution) หรือมีจำนวนตัวแปรเชิงกลุ่ม (Categorical Data) การทดสอบด้วยค่า χ^2 มีแนวโน้มที่จะปฏิเสธสมมติฐานมากขึ้น ดังนั้นนักวิจัยจะต้องตัดสินด้วยตนเองในการใช้ค่า χ^2 ตรวจสอบความสอดคล้องเพื่อความชัดเจน และถูกต้องสำหรับการประเมินความสอดคล้องของโมเดลตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ให้พิจารณาจากสัดส่วนของค่า χ^2 ต่อ df และควรพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลจากค่าดัชนีอื่น ได้แก่ ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (CFI) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (SRMR) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน (RMSEA) ค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) ทั้งนี้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เท่ากัน ควรพิจารณาความสอดคล้องของดัชนี RMSEA และค่า χ^2/df เท่านั้น ถ้าโมเดลที่ได้ไม่มีความตรงจะปรับโมเดลแล้ววิเคราะห์ใหม่ การปรับแก้ไขข้อเสนอแนะที่โปรแกรมรายงาน โดยพิจารณาจากดัชนีปรับรูปแบบ (Modification Indices) และพื้นฐานทางทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้องจนกว่าจะได้โมเดลที่มีความตรงภายหลังจากที่ได้โมเดลที่มีความตรงแล้ว จึงพิจารณาค่าพารามิเตอร์ หรือค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรสังเกตได้ จึงจะทำให้องค์ประกอบที่ต้องการวัดมีความสมบูรณ์ และสามารถอภิปรายผลได้อย่างแม่นยำ (Muthén & Muthén, 2012, pp. 270-272) สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลพหุระดับ ถ้าผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีไม่สอดคล้องกับเกณฑ์พิจารณา ผู้วิจัยจะต้องปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม Mplus 7.31 แล้ววิเคราะห์ใหม่จนกว่าจะได้โมเดลที่มีความตรงเชิงโครงสร้างพหุระดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พหุระดับ

ภัทราวดี มากมี (2559, หน้า 179-198) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์การภาครัฐในเขตอาเซียน: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือนิสิต/นักศึกษาจากประเทศไทย ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 1,200 คน จาก 120 สาขาวิชา ผลปรากฏว่า โมเดลการวัดประสิทธิผลภาครัฐในเขตอาเซียนตามการรับรู้ของนิสิต/นักศึกษาในระดับบุคคล และระดับสาขาวิชาตัวแปรทุกตัวมีความสำคัญอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน โมเดลเชิงสาเหตุพหุระดับประสิทธิผลภาครัฐที่เป็นสถาบัน

การศึกษาในเขตอาเซียนมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้โมเดลสมการโครงสร้างพระระดับประสิทธิผลองค์การภาครัฐที่เป็นสถาบันการศึกษาในเขตอาเซียนมีความแปรเปลี่ยนด้านโมเดลระหว่างประเทศไทย ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และประเทศราชอาณาจักรกัมพูชา

ศศิรัศมี ประสาทแก้ว, จรัส อติวิทยากรณ์ และอิศรัฎฐ์ รินไธสง (2557, หน้า 52-69) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุพระระดับในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูงแบบบูรณาการพหุมิติ และเพื่อทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของรูปแบบเชิงสาเหตุพระระดับของความเป็นองค์กรสมรรถนะสูงแบบบูรณาการพหุมิติระหว่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยทักษิณ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน 684 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร 100 คน อาจารย์/คณาจารย์ 163 คน และสายสนับสนุนวิชาการ 421 คน ผลปรากฏว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และโมเดลสมการโครงสร้างพระระดับไม่มีความแตกต่างกันระหว่างมหาวิทยาลัยทั้ง 3 รูปแบบ

ณัฐวุฒิ อรินทร์, อรพินทร์ ชูชม, ดุษฎี โยเหลา และนำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล (2556, หน้า 100-117) ได้ศึกษาเรื่อง การทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้ กลุ่มตัวอย่าง 531 คน จาก 120 กลุ่ม ผลปรากฏว่า การทดสอบตัวแปรกลวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของหัวหน้างาน และความเหนียวแน่นของกลุ่ม มีระดับการวิเคราะห์ที่ระดับกลุ่มจึงเหมาะสมต่อการวิเคราะห์แบบพระระดับ และพบว่า บุคลิกภาพแบบเข้มแข็ง ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของท้องถิ่น การสนับสนุนจากชุมชน การสนับสนุนจากครอบครัว และการรับรู้ความมั่นคงปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ ทุนทางจิตวิทยาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางผ่านทางตัวแปรผลด้านสุขภาวะทางจิต และด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานบางตัว ส่วนความเชื่อและการปฏิบัติทางจิตวิญญาณส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยไม่ผ่านทุนทางจิตวิทยา และมีโครงสร้างการวัด และคู่ความสัมพันธ์เหมือนกันทั้งสองระดับ

ธนิษฐ์ รัตนโอฬาร, วรณิ แกมเกต และสุวิมล ว่องวาณิช (2556, หน้า 141-154) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพระระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สังกัดอยู่ในคณะบริหารธุรกิจของสถาบันอุดมศึกษารัฐบาลและเอกชน 50 สถาบัน รวม 1,000 คน ปรากฏว่า โมเดลสมการโครงสร้างพระระดับมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยในโมเดลระดับบุคคลพบว่า บุคลิกภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ และจริยธรรมของนักศึกษามีอิทธิพลทางตรง เชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษา และบุคลิกภาพของนักศึกษายังส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาผ่านทางความฉลาดทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับ โมเดลในระดับองค์การ พบว่า บริบทองค์การของคณะวิชา และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนักศึกษามีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งบริบทองค์การของคณะวิชาส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาโดยส่งผ่านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนักศึกษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ชุดตัวแปรทำนายทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาได้ร้อยละ 42.00 และ 64.00 ตามลำดับ

วรเดช ช้างแก้ว, สมศักดิ์ ธิลา, ไพรัตน์ วงษ์นาม และสุวรรณา จันทร์ประเสริฐ (2556, หน้า 73-87) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่มตัวอย่าง คือ อสม. จำนวน 2,400 คน และบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 300 คน ผลปรากฏว่า ผลการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด พหุระดับประสิทธิผลการดำเนินงานของอสม. มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับในระดับบุคคล พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของอสม. ได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากแรงจูงใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิผลการดำเนินงานของอสม. ได้ร้อยละ 89.70 ในขณะที่ในระดับหน่วยงาน พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของอสม. ไม่ได้รับอิทธิพลจากภาวะผู้นำ กลยุทธ์ของผู้บริหารหน่วยงาน บรรยากาศการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงาน

ตรีทิพ บุญแย้ม, วิลาสลักษณ์ ชวัลลสี} นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล และภคพล อนุฤทธิ์ (2554, หน้า 70-82) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนวัตกรรมระดับบุคคล และระดับกลุ่มงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเอกชน 177 คน จาก 45 กลุ่ม ผลปรากฏว่า พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในระดับบุคคลได้รับผลจากตัวแปรทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่มงาน พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในระดับกลุ่มส่งผลต่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แต่ไม่พบว่าตัวแปรในระดับกลุ่มงานใดส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

ภัทราวดี มากมี, ศิริเดช สุชีวะ และศิริชัย กาญจนวาสิ (2553, หน้า 55-75) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุพหุระดับ กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตนักศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 4 แห่ง และมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ 7 จำนวน 991 คน จาก 132 สาขาวิชา ผลปรากฏว่า รูปแบบเชิงสาเหตุพหุระดับประสิทธิผลองค์การมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยชุดตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ในระดับบุคคล และระดับสาขาวิชา

ได้ร้อยละ 95.00 และ 91.90 ตามลำดับ และรูปแบบเชิงสาเหตุพระระดับประสิทธิผลองค์การมีความแปรเปลี่ยนด้านรูปแบบระหว่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ บุรทิน ขำภีรัฐ, วรรณิ แกมเกตุ และสุชาดา บวรกิตวิงศ์ (2550, หน้า 120-140) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตรวจสอบความตรงและทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลสมการโครงสร้างพระระดับประสิทธิผลความเป็นคนบดี กลุ่มตัวอย่างเป็นคนบดีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง จำนวน 20 คน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยคณาจารย์ 397 คน และบุคลากรสายสนับสนุน 280 คน ผลปรากฏว่า โมเดลสมการโครงสร้างพระระดับประสิทธิผลความเป็นคนบดีมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่อนข้างมาก โดยชุดตัวแปรทำนายระดับบุคคล และระดับคณะวิชาสามารถอธิบายความแปรปรวน ในประสิทธิผลความเป็นคนบดีได้ร้อยละ 79.00 และ 56.00 ตามลำดับ และยังพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างพระระดับประสิทธิผลความเป็นคนบดีมีความแปรเปลี่ยนด้านรูปแบบ และมีลักษณะโครงสร้างแตกต่างกัน

Kwak and Kim (2015, pp. 1287-1298) ได้ศึกษาเรื่อง หัวหน้างานและคุณภาพการให้บริการโรงแรมในเกาหลีใต้: การวิเคราะห์พระระดับโดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีผู้เข้าร่วม 198 คน จาก 43 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน พนักงาน และลูกค้าใช้บริการ ปรากฏว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพ การให้บริการลูกค้าทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม รวมทั้งสัมพันธ์ของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการลูกค้าทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม ผลปรากฏว่าการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าที่โรงแรมจำเป็นต้องให้หัวหน้างานอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ทีมงานของกลุ่มต้องมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วยทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน

Li, Feng, Liu, and Cheng (2014, pp. 79-88) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบระหว่าง การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานผ่านตัวแปร การรับรู้การทำ ตามสัญญาใจ ทำการวิเคราะห์พระระดับแบบรายคู่ระหว่างผู้นำกับสมาชิกของธนาคาร จาก 39 สาขา ผลปรากฏว่า ความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระหว่างการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกรายคู่กับการรับรู้การทำตามสัญญาใจ และการรับรู้การทำตามสัญญาใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในพนักงานแต่ละบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Lai, Lam, and Lam (2013, pp. 1039-1056) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การใน การทำงานกลุ่มผ่านมุมมองทางวัฒนธรรมกลุ่ม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแบงก์ข้ามชาติในประเทศฮ่องกง จำนวนพนักงาน 403 คน และหัวหน้างานจาก 81 กลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มวัฒนธรรมปัจเจกนิยมกับกลุ่มวัฒนธรรมแบบคตริรวมหมู่ ผลปรากฏว่า กลุ่มที่มีความเป็นคตริรวมหมู่สูง

จะมีอัตราส่วนระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่วนบุคคล (organizational citizenship behavior individuals: OCBI) กับผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีมากกว่ากลุ่มที่มีความเป็นคตธรรมหมู่ต่ำ ขณะที่อัตราส่วนระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่วนรวม (OCB that targets organizations: OCBO) กับผลการปฏิบัติงาน สำหรับกลุ่มที่มีความเป็นคตธรรมหมู่สูงจะมีอัตราส่วนระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่วนบุคคล (organizational citizenship behavior individuals: OCBI) กับผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นน้อยกว่ากลุ่มที่มีความเป็นคตธรรมหมู่ต่ำ และกลุ่มปัจเจกนิยมมีอัตราส่วนระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่วนรวมกับผลการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูงจะมีอัตราส่วนที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่กลุ่มที่มีความเป็นปัจเจกบุคคลต่ำจะมีอัตราส่วนที่ลดลง

Li et al. (2010, pp. 395-401) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทบุคลิกภาพเชิงรุกกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน และมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิบัติเป็นตัวแปรกำกับ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในประเทศจีนจำนวน 200 คน จาก 54 กลุ่มบริษัท ผลปรากฏว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานที่มีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพสูงกับหัวหน้างาน และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกที่มีคุณภาพสูงนี้ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีทิศทางบวก โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิบัติภายในกลุ่มเป็นตัวแปรกำกับ

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ของนักวิชาการท่านทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ผู้วิจัยได้สรุปตารางสังเคราะห์ตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนเกี่ยวกับตัวแปรในโมเดลในการวิจัย

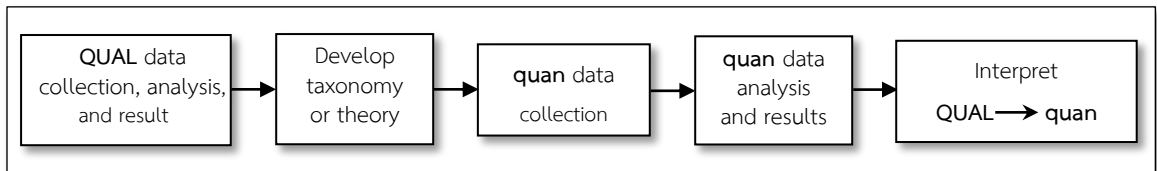
ตัวแปร	แนวคิด	งานวิจัย
บุคลิกภาพเชิงรุก	Bateman and Crant (1993, pp. 103-118)	ซัชชมนต์ อินทกริรมย์ และศยามล เอกะกุลานันต์ (2557), จุฑาทิพย์ เจริญรัตน์ และคณะ (2556), Li et al. (2014), Liguori et al. (2013), Zheng et al. (2012), Bindl and Parker (2011), Zhong et al. (2011), Li et al. (2010), Baba et al. (2009), Parker and Collins (2009), Parker et al. (2006),

ตารางที่ 2 ต่อ

ตัวแปร	แนวคิด	งานวิจัย
		Covey (2004) Frese and Fay (2001), Seibert et al. (2001) และ Crant (2000)
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก	Liden and Maslyn (1998, pp. 43-73)	อารีย์วรรณ อ่วมตานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2551), สญาญู อีระวณิชตระกูล (2551), ปานจักษ์ เหล่ารัตน์วรพงษ์ (2548), Li et al. (2014), Yang et al. (2013), Zhang et al. (2012), Zong et al. (2011), Li et al. (2010), Truckenbrodt (2000), Liden and Maslyn (1998), Wayne et al. (1997) และ Settoon et al. (1996)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	Organ (1988, pp. 150-185)	ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ และคณะ (2557), อรวรรณ บุญบำรุง และคณะ (2557), สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ (2557), ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556), นูรลี หมัดปลอด (2556), แพรภัทร ยอดแก้ว (2556), อีรพงศ์ โพธิ์เจริญ และคณะ (2555), Kwak and Kim (2015), Lai et al. (2013), Glimore et al. (2013), Lai et al. (2013), Lv et al. (2012), Li et al. (2010), Grant and Ashford (2008), Organ et al. (2006), Hellriegel and Slocum (2004), George and Jones (2002), Organ and Ryan (1995), Organ (1988) และ Smith et al. (1983)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 5 ตอน ตามแนวคิดการออกแบบการวิจัยแบบการพัฒนาอิงทฤษฎีของ Edmonds and Kenedy (2013, p.170) ซึ่งมีรายละเอียดการนำเสนอ ดังนี้



ภาพที่ 2 Theory-Development Design (Edmonds & Kenedy, 2013, p. 170)

ตารางที่ 3 ขั้นตอนการออกแบบการวิจัยแบบการพัฒนาอิงทฤษฎี

ขั้นตอน	แบบการพัฒนาอิงทฤษฎี
1. QUAL data collection, analysis and result	การรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ตัวแปร และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา (Documentary Evidence) โดยทำการรวบรวมข้อมูล และสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีบุคลิกภาพเชิงรุก ตามแนวคิดของ Bateman and Crant (1993) ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก ตามแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) ทฤษฎีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Organ (1988, 2006) และแนวคิดว่าวิเคราะห์ทุกระดับ ตามแนวคิดของ Raudenbush & Bryk (1986) และ Muthén & Muthén (2012) ตามตารางที่ 2 หน้า 49-50 เพื่อนำไปสร้างเป็นกรอบแนวคิด และโมเดลสมมติฐาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ขั้นตอน	แบบการพัฒนาอิงทฤษฎี
2. Develop taxonomy	<p>การพัฒนาเครื่องมือ</p> <p>เมื่อได้กำหนดกรอบแนวคิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสร้างโมเดลตามสมมติฐาน โดยนำตัวแปรมาสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ เพื่อให้ทราบถึงขนาด และทิศทางของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หลังจากนั้น นำตัวแปรในการวิจัยไปสร้างเครื่องมือ และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน โดยนำเครื่องมือไปทดสอบกับกลุ่มทดลอง คือ พนักงานเมืองพัทยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน</p>
3. quan data collection	<p>การเก็บรวบรวมข้อมูล</p> <p>การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ทำสำเนาแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลอง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามทุกฉบับ 2) เลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จาก 25 หน่วยงาน โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน ซึ่งจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสัดส่วนของแต่ละหน่วยงาน 3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. เสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์และเครื่องมือในการวิจัยต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ 2. ทำหนังสือขออนุญาตกระทรวงมหาดไทยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งฉบับกลุ่มทดลอง และฉบับจริง 3. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน เพื่อขอรายชื่อพนักงานเมืองพัทยา และนัดหมายวันที่จะเข้าไปเก็บข้อมูล 4. เมื่อได้รายชื่อในแต่ละหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อตามจำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ขั้นตอน	แบบการพัฒนางานวิจัย
	<p>5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวันที่กำหนดไว้ โดยเข้าไปแจกแบบสอบถามด้วยตนเองถึงโต๊ะทำงาน แนะนำตัว และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย</p> <p>6. เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดีเข้าร่วมทำการวิจัย ผู้วิจัยทำการแจกใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นชื่อ แล้วเก็บใบยินยอม พร้อมกับแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามภายในวันนั้นเลย หรือกลับมาเก็บแบบสอบถามตามวันที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก <i>กรณีที่มีผู้ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย</i> ให้ทำการยกเลิก แล้วสุ่มรายชื่อใหม่ แล้วดำเนินการตามที่กล่าวมาข้างต้น จนได้จำนวนตัวอย่างตามแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 480 คน</p> <p>4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 19 พ.ค. ถึง 30 มิ.ย. 2558</p>
<p>4. quan data analysis and results</p>	<p>การวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัว หลังจากนั้นทำการตรวจสอบโมเดลตามสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้ 1. ตรวจสอบความสอดคล้ององค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดในระดับบุคคล 2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ 3. ตรวจสอบความสอดคล้ององค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และ 4. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31</p>
<p>5. Interpret QUAL → quan</p>	<p>การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย</p> <p>สรุปผลการวิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาอภิปรายผลการวิจัย โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 นำมาเขียนรายงานผลการวิจัยให้เป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์กร ทั้งของเมืองพัทยา ภาครัฐ และภาคเอกชนต่อไป</p>

จากตารางที่ 3 ขั้นตอนการออกแบบวิจัยแบบการพัฒนาวินิจฉัย ตามแนวคิดของ Edmonds and Kenedy (2013, p.170) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่1 การรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ตัวแปร และ ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Evidence) โดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโมเดลที่ต้องการพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ตัวแปร และทำตารางสังเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (ตารางที่ 2, หน้า 48-49) เพื่อนำไปสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และโมเดลตามสมมติฐาน รวมทั้งกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่สามารถวัดค่าได้ ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพเชิงรุก พัฒนามาจากแนวคิดของ Bateman and Crant (1993, pp. 103-118)
- 2) แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก พัฒนามาจากแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998, pp. 43-72)
- 3) แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พัฒนามาจากแนวคิดของ Organ (1988, pp. 155-156)
- 4) แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์พหุระดับ (Raudenbush & Bryk, 1986, pp. 1-17)

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือ

เมื่อได้กรอบแนวคิดในการวิจัย และโมเดลตามสมมติฐาน ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่เกี่ยวข้องไปสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ และเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดการพัฒนาเครื่องมือ ดังนี้

- 1) พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยนำตัวแปรที่เกี่ยวข้องเสนอเป็นโมเดลตามสมมติฐานในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น คือ บุคลิกภาพเชิงรุก ประกอบด้วย การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ การแสดงออกด้วยการกระทำ ความมีมานะ อุทิศสาคะ และความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ

ตัวแปรส่งผ่าน คือ การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ประกอบด้วย ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ

2) การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อได้กำหนดกรอบแนวคิดจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสร้างโมเดลตามสมมติฐาน จากนั้นผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ และสร้างข้อความ โดยยึดแนวทางตามแนวคิด ทฤษฎี และข้อคำถามที่เคยมีผู้พัฒนาขึ้น นำมาสร้างข้อคำถามให้สอดคล้อง และครอบคลุมกับนิยามศัพท์เฉพาะ ซึ่งรายละเอียดของการพัฒนาและสร้างเครื่องมือแต่ละฉบับ มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานเมืองพัทยาเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 บุคลิกภาพเชิงรุก มีจำนวนข้อคำถาม 7 ข้อ ได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก Bateman and Crant (1993, pp. 103-118) และ Trifiletti et al. (2009, pp. 77-93) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานค่า มี 5 ตัวเลือก รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตอนที่ 3 การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก มีจำนวน 19 ข้อ ได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก Liden and Maslyn (1998, pp. 43-73) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานค่า มี 5 ตัวเลือก รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีจำนวน 28 ข้อ ได้พัฒนาข้อคำถามมาจาก Farh, Earley, and Lin (1997, pp. 421-444) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานค่า มี 5 ตัวเลือก รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 โครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม

เนื้อหา	จำนวนข้อ	ข้อที่
บุคลิกภาพเชิงรุก	7	
การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง	1	1
การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ	1	2
การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา	1	3
การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ	1	4
การแสดงออกด้วยการกระทำ	1	5
ความมีมานะ อุตสาหะ	1	6
ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ	1	7

ตารางที่ 4 (ต่อ)

เนื้อหา	จำนวนข้อ	ข้อที่
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก	19	
ความชอบพอ	6	1-6
ความจงรักภักดี	4	7-10
การร่วมกันสร้างผลงาน	4	11-14
การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ	5	15-19
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร	28	
การให้ความช่วยเหลือ	4	1-4
ความสำนึกในหน้าที่	7	5-11
ความอดทนอดกลั้น	6	12-17
การคำนึงถึงผู้อื่น	6	18-23
การให้ความร่วมมือ	5	24-28

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรในการวิจัย ซึ่งได้จากแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจของคะแนนแปลงเป็นค่าเฉลี่ย และมีความหมายตามแนวคิดของ Best and Kanh (2006, p. 343) โดยมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

คะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
5	4.50 – 5.00	มีการปฏิบัติงาน หรือตรงกับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด
4	3.50 – 4.49	มีการปฏิบัติงาน หรือตรงกับความคิดเห็นในระดับมาก
3	2.50 – 3.49	มีการปฏิบัติงาน หรือตรงกับความคิดเห็นในระดับปานกลาง
2	1.50 – 2.49	มีการปฏิบัติงาน หรือตรงกับความคิดเห็นในระดับน้อย
1	1.00 – 1.49	มีการปฏิบัติงาน หรือตรงกับความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

3) การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยตรวจสอบความชัดเจนในการใช้ภาษา และครอบคลุมของเนื้อหาที่ต้องการวัด ได้ข้อคำถาม จำนวน 54 ข้อ
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน มีรายชื่อ ดังนี้
 - 2.1 ดร.ประวิทย์ ทองไชย ตำแหน่งอาจารย์
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
 - 2.2 ดร.สุพจน์ นาคสวัสดิ์ ตำแหน่งผู้จัดการ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
บริษัท ไต่กินอินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด
 - 2.3 อาจารย์ศรัญญา แสงลิ่มสุวรรณ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายอาวุโส ฝ่ายพัฒนาและ
จัดการความรู้
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)

การประเมินค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (Item-Objective Congruence Index: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ช่วยประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม มีความสอดคล้องกับเนื้อหา หรือนิยามศัพท์เฉพาะ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณา คะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังนี้

แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนน เท่ากับ 1

ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนน เท่ากับ 0

แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนน เท่ากับ -1

หลังจากนั้นนำแบบประเมินที่ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับเนื้อหา หรือนิยามศัพท์เฉพาะ และนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร

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

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง .50 – 1.00 ซึ่งแสดงว่า ข้อความนั้นมีความตรงเชิงเนื้อหา (วรรณี แกมเกต, 2551, หน้า 221) ซึ่งผลการประเมิน ปรากฏว่า แบบสอบถามเรื่องบุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 7 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 ทุกข้อ แบบสอบถามเรื่อง การแลกเปลี่ยน

สัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก จำนวน 19 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง .33 - 1.00 (ข้อ 7, 10, 11 และ 14 มีค่า .33 จึงตัดออก) และแบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 28 ข้อ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง .33 - 1.00 (ข้อ 15 มีค่า .33 จึงตัดออก)

3. ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานเมืองพัทยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 23-30 เมษายน 2558 เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อที่เป็นบวกตั้งแต่ .30 ขึ้นไป (ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2555, หน้า 122) และหาคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยง (Reliability) แบบสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้เกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient- α) ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (ชไมพร กาญจนกิจสกุล, 2555, หน้า 126) โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามเรื่อง บุคลิกภาพเชิงรุก จำนวน 7 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในช่วง .46 - .70 อยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้ได้ นำไปทดสอบความเที่ยง มีค่าเท่ากับ .85

แบบสอบถามเรื่อง การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในช่วง .50 - .82 อยู่ในเกณฑ์ที่น่าไปใช้ได้ นำไปทดสอบความเที่ยง มีค่าเท่ากับ .95

แบบสอบถามเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำนวน 27 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ในช่วง .16 - .80 มีข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อต่ำกว่า .30 จำนวน 1 ข้อ ดังนั้นจึงตัดข้อดังกล่าวทิ้งไป

เหลือข้อคำถาม จำนวน 26 ข้อ นำไปทดสอบความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในต่อไป

ตารางที่ 5 ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือ	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลที่ได้	ข้อที่ตัดทิ้ง
ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ค่า IOC				
บุคลิกภาพเชิงรุก	.50 ขึ้นไป	1.00	ผ่านเกณฑ์	
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก	.50 ขึ้นไป	.33-1.00	ผ่านเกณฑ์	ข้อ 7, 10, 11, 14
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	.50 ขึ้นไป	.33-1.00	ผ่านเกณฑ์	ข้อ 15
			บางข้อ	

ตารางที่ 5 (ต่อ)

เครื่องมือ	เกณฑ์	ค่าที่ได้	ผลที่ได้	ข้อที่ตัดทิ้ง
ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ				
บุคลิกภาพเชิงรุก	.30 ขึ้นไป	.46-.70	ผ่านเกณฑ์	
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก	.30 ขึ้นไป	.50-.82	ผ่านเกณฑ์	
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ	.30 ขึ้นไป	.16-.80	ผ่านเกณฑ์	ข้อ 13 บางข้อ
ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน				
บุคลิกภาพเชิงรุก	.70 ขึ้นไป	.85	ผ่านเกณฑ์	
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก	.70 ขึ้นไป	.95	ผ่านเกณฑ์	
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์การ	.70 ขึ้นไป	.96	ผ่านเกณฑ์	

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

1) ทำสำเนาแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามว่าทุกฉบับ ตัวอักษรมีความชัดเจน ไม่มีส่วนใดหรือข้อความใดตกหล่นบกพร่อง

2) เตรียมการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 480 คน จาก 25 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน และได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยงาน โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 6 ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานเมืองพัทยาประจำปี 2557 โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

1. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์พหุระดับในระดับหน่วยงานในการวิเคราะห์พหุระดับควรมีจำนวนกลุ่มในระดับที่ 2 อยู่ระหว่าง 20-200 กลุ่ม (Hox, 2010, pp. 173-175) กลุ่มตัวอย่างในระดับหน่วยงาน จำนวน 25 หน่วยงาน ยกเว้นหน่วยงานตรวจสอบภายใน เนื่องจากมีพนักงานเพียง 1 คน

2. กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคล โดย Hair et al. (2010, p. 102) กล่าวว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เท่ากับ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ สำหรับงานวิจัยนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ 16 ตัวแปร ($15 \times 16 = 240$) และเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเพียงพอต่อการวิเคราะห์ โดย Boomsma (1983 cited in Schumacker & Lomax, 2010, p. 42) ได้แนะนำว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ควรมีจำนวนขั้นต่ำ เท่ากับ 400 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 480 ($240 \times 2 = 480$) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ จำนวน 480 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	สำนักปลัดเมืองพัทยา	72	36
2	สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ	22	11
3	สำนักการคลัง	33	17
4	สำนักการช่าง	60	30
5	สำนักการสาธารณสุข	53	27
6	สำนักการศึกษา	40	20
7	สำนักการช่างสุขาภิบาล	19	10
8	สำนักพัฒนาสังคม	12	6
9	สำนักสิ่งแวดล้อม	14	7
10	กองการพัสดุและทรัพย์สิน	14	7
11	สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว	16	8
12	กองการเจ้าหน้าที่	16	8
13	กลุ่มกฎหมาย	11	5
14	สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน	11	5
15	โรงเรียนเมืองพัทยา 1	27	14
16	โรงเรียนเมืองพัทยา 2	45	23
17	โรงเรียนเมืองพัทยา 3	66	33
18	โรงเรียนเมืองพัทยา 4	35	18
19	โรงเรียนเมืองพัทยา 5	56	28

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
20	โรงเรียนเมืองพัทยา 6	43	22
21	โรงเรียนเมืองพัทยา 7	73	37
22	โรงเรียนเมืองพัทยา 8	82	41
23	โรงเรียนเมืองพัทยา 9	77	38
24	โรงเรียนเมืองพัทยา 10	21	11
25	โรงเรียนเมืองพัทยา 11	37	18
	รวม	955	480

3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ดำเนินการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอโครงร่างวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือในการวิจัยต่อคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเหมาะสมก่อนดำเนินการวิจัย

3.2 ทำหนังสือขออนุญาตกระทรวงมหาดไทยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งฉบับกลุ่มทดลอง และฉบับจริง โดยกลุ่มทดลอง คือ พนักงานเมืองพัทยาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.3 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน เพื่อขอรายชื่อพนักงานเมืองพัทยา และนัดหมายวันที่จะเข้าไปเก็บข้อมูล

3.4 เมื่อได้รายชื่อในแต่ละหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ทำการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อตามจำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

3.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวันที่กำหนดไว้ โดยเข้าไปแจ้งแบบสอบถามด้วยตนเองถึงโต๊ะทำงาน แนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.6 เมื่อกลุ่มตัวอย่างยินดียินยอมเข้าร่วมทำการวิจัย ผู้วิจัยทำการแจกใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Consent Form) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเซ็นชื่อและเก็บใบยินยอมก่อนแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามภายในวันนั้นเลย หรือกลับมาเก็บแบบสอบถามตามวันที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก กรณีที่มีผู้ไม่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ให้ทำการยกเลิกแล้วสุ่มรายชื่อใหม่ แล้วดำเนินการตามที่กล่าวมาข้างต้น จนได้แบบสอบถามครบ 480 คน

4) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 19 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2558

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแต่ละฉบับเรียบร้อยแล้ว นำมาลงรหัส เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ด้วยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และตรวจสอบความตรงของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย การวิเคราะห์จำนวน และร้อยละของพนักงาน จำแนกตามหน่วยงาน ทั้ง 25 หน่วยงาน

2.1.2 วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนตรวจสอบดังนี้

(1) วิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวในแบบสอบถาม เพื่อศึกษาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง เพื่อศึกษาการแจกแจงของข้อมูล (Hair et al., 2010, pp. 71-74)

(2) วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Linearity) และภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) พิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ โดยพิจารณาว่าตัวแปรอิสระต้องมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรตาม และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างองค์ประกอบไม่ควรสูงเกิน 0.70 ถ้าหากตัวแปรใดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงควรตัดตัวแปรนั้นออก หรือจะรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าด้วยกัน (Hair et al., 2010, p. 205)

(3) วิเคราะห์เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรสังเกตได้มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยตรวจสอบด้วยค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity Matrix) หรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของประชากรไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมที่จะใช้วิเคราะห์องค์ประกอบ

ต่อไป ทั้งนี้ถ้าหาก KMO มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า มีความเหมาะสมมาก ส่วนค่าที่น้อยกว่า 0.50 เป็นค่าที่ไม่เหมาะสม และไม่สามารถยอมรับได้ (Hair et al., 2010, p. 105)

2.2 วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
พหุระดับตามสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม Mplus 7.31
ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์โมเดลต่างๆ ดังต่อไปนี้

2.2.1 วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัด โดยวิเคราะห์องค์ประกอบ
เชิงยืนยันของโมเดลการวัดตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุก และตัวแปรการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับ
สมาชิก โดยพิจารณาเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามแนวคิด
ของ Hooper Coughlan and Mullen (2008, p. 58) และแนวคิดของ พูลพงศ์ สุขสว่าง (2557,
หน้า 141) ซึ่งได้แก่ สถิติไค-สแควร์ (χ^2) ที่ระดับนัยสำคัญมากกว่า .05 ($p > .05$), χ^2 / df น้อยกว่า
2, ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error of
Approximation: RMSEA), ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit
Index: CFI), ค่าดัชนีความสอดคล้อง Tucker-Lewis Index (TLI) และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสอง
ของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: SRMR)

2.2.2 วิเคราะห์ความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในระดับบุคคล โดย
พิจารณาจากเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hooper et al., 2008,
p. 58; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557, หน้า 141)

2.2.3 วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุ
ระดับของโมเดลสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้
วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 ซึ่งขั้นตอนดังนี้

(1) วิเคราะห์เพื่อตรวจสอบข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์พหุระดับ โดย
วิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) เพื่อดูว่าตัวแปรสังเกตได้มีความแปรผันระหว่างกลุ่ม
หรือไม่ เนื่องจากการวิเคราะห์พหุระดับนั้น ตัวแปรที่ศึกษาต้องมีความแปรผันทั้งในระดับบุคคล
และระดับหน่วยงาน โดยพิจารณาจากค่า ICC ถ้าค่า ICC มีขนาดใหญ่ ครอบคลุมกว่า .05 แสดงว่า
มีความสอดคล้องกันสูง (Snijders & Bosker, 2012, pp. 17-22)

(2) วิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดพหุระดับเป็นการวิเคราะห์
ตัวแปรสังเกตได้ทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงานไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้มั่นใจว่าตัวแปรใน
การวิจัยสามารถวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างได้ โดยพิจารณาเกณฑ์ค่าดัชนี
ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของ Hooper et al. (2008, p. 58)

(3) วิเคราะห์ความตรงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ เพื่อตรวจสอบโมเดลตามสมมติฐานที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อย่างไร และต้องทำการตรวจสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันทุกระดับก่อนว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ เพื่อที่ว่าตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดทุกระดับมีความแปรปรวนเพียงพอที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุระดับต่อไปได้หรือไม่

ทั้งนี้เมื่อตรวจสอบโมเดลแล้วไม่มีความตรงเชิงโครงสร้าง ผู้วิจัยจะต้องปรับโมเดลโดยพิจารณาค่าความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งมีเกณฑ์พิจารณาดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hooper et al., 2008, p. 58) ดังนี้

ตารางที่ 7 เกณฑ์พิจารณาดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา
1. ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square: χ^2)	พิจารณาค่า p -value ($p > .05$)
2. ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df)	มีค่าน้อยกว่า 2.00
3. ค่าดัชนีรากของกำลังที่สองเฉลี่ยเศษของ การประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	มีค่าน้อยกว่า .07
4. ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ มาตรฐาน (Standardized Root Mean Square Residual: SRMR)	มีค่าน้อยกว่า .08
5. ค่าดัชนี Tucker-Lewis Index (TLI)	มีค่ามากกว่า .95
6. ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	มีค่ามากกว่า .95

ที่มา: Hooper et al. (2008, p. 58)

ขั้นตอนที่ 5 การสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาอภิปรายผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งขึ้น โดยอ้างอิงจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 นำมาเขียนรายงานผลการวิจัยให้เป็นรายงานการวิจัย ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับองค์การทั้งของเมืองพัทยา องค์การภาครัฐ และภาคเอกชนต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้
- ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด
- ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความตรงโมเดลการวัดทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
- ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลของความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- M หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
- SD หมายถึง ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
- CV หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation)
- SK หมายถึง ค่าความเบ้ (Skewness)
- KU หมายถึง ค่าความโด่ง (Kurtosis)
- b หมายถึง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคะแนนดิบ

β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Loading)
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
t	หมายถึง	ค่าสถิติ t-value
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of Determination)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรงเชิงบวก (Direct Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total Effect)
χ^2	หมายถึง	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ (p-value)
df	หมายถึง	องศาอิสระ (degree of freedom)
CFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
TLI	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Tucker-Lewis Index)
RMSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Squared Error of Approximation)
SRMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual)
PP	หมายถึง	บุคลิกภาพเชิงรุก
CO	หมายถึง	การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง
EG	หมายถึง	การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ
AP	หมายถึง	การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา
DD	หมายถึง	การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ
TA	หมายถึง	การแสดงออกด้วยการกระทำ
PE	หมายถึง	ความมีมานะ อดสาหะ
AC	หมายถึง	ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ
LMX	หมายถึง	การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก
AF	หมายถึง	ความชอบพอ
LO	หมายถึง	ความจงรักภักดี
CB	หมายถึง	การร่วมกันสร้างผลงาน
PR	หมายถึง	การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ
OCB	หมายถึง	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

- AR หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ
- CS หมายถึง ความสำนึกในหน้าที่
- SM หมายถึง ความอดทนอดกลั้น
- CT หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่น
- CV หมายถึง การให้ความร่วมมือ
- W หรือ ตัวห้อย W หมายถึง ระดับบุคคล (individual level) หรือ ภายในในกลุ่ม (within group)
- B หรือ ตัวห้อย B หมายถึง ระดับหน่วยงาน (field level) หรือ ระหว่างกลุ่ม (between group)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ คือ พนักงานเมืองพัทยา จำนวน 480 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละ จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	144	30.00
หญิง	336	70.00
อายุ		
24 – 29 ปี	77	16.04
30 – 39 ปี	229	47.71
40 – 49 ปี	111	23.13
50 – 59 ปี	63	13.12
สถานภาพ		
โสด	207	43.13
สมรส / มีคู่อยู่ด้วยกัน	257	53.54
หย่าร้าง	11	2.29
หม้าย	5	1.04

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	347	72.29
ปริญญาโท	133	27.71
ประสบการณ์ทำงาน		
1 – 5 ปี	140	29.17
6 – 10 ปี	167	34.79
11 – 15 ปี	92	19.17
มากกว่า 15 ปี	81	16.87

จากตารางที่ 8 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ เป็นหญิง จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเป็นชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 โดยรวมอายุระหว่าง 30-39 ปี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 47.71 มีสถานภาพสมรส/ มีคู่อยู่ด้วยกันมากที่สุด มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 53.54 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี มีจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 72.29 และกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี มากที่สุด มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 34.79

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมาณค่าด้วยวิธี Maximum Likelihood (ML) ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้นที่ว่า การวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หรือความตรงของโมเดลตัวแปรสังเกตได้จะต้องมีลักษณะการกระจายและมีการแจกแจงปกติ โดยค่าสถิติที่นำมาวิเคราะห์เพื่อแสดงลักษณะการกระจายและการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	M	SD	CV	SK	KU
บุคลิกภาพเชิงรุก					
การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO)	4.40	.62	14.09	-.53	-.62
การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG)	4.21	.61	14.49	-.15	-.51
การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP)	3.66	.64	17.49	.45	-.69
การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD)	3.88	.67	17.27	.14	-.75
การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA)	3.53	.57	16.15	.48	-.76
ความมีมานะ อุตสาหะ (PE)	3.99	.59	14.79	-.06	.07
ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC)	3.75	.67	17.87	.34	-.79
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก					
ความชอบพอ (AF)	3.74	.52	13.90	.26	-.82
ความจงรักภักดี (LO)	3.66	.60	16.39	.37	-.85
การร่วมกันสร้างผลงาน (CB)	3.76	.62	16.49	.24	-.83
การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR)	3.95	.45	11.39	-.18	-.92
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ					
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	3.89	.46	11.83	.11	-.57
ความสำนึกในหน้าที่ (CS)	3.99	.39	9.77	.18	-.76
ความอดทนอดกลั้น (SM)	3.91	.50	12.79	.13	-.82
การคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	4.04	.41	10.15	-.14	-.49
การให้ความร่วมมือ (CV)	3.85	.62	16.10	.18	-.49
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	3.89	.46	11.83	.11	-.57

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัวแปร จำแนกตามตัวแปรในการวิจัย ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพเชิงรุก การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้

บุคลิกภาพเชิงรุก

ตัวแปรสังเกตได้ของบุคลิกภาพเชิงรุก ได้แก่ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ การแสดงออกด้วยการกระทำ ความมีมานะ อุตสาหะ และความต้องการผลลัพธ์ที่

ประสบผลสำเร็จ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) ของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 4.40 รองลงมาได้แก่ การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ ความมีมานะ อุทิศสละ การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา และการแสดงออกด้วยการกระทำ มีค่าเท่ากับ 4.21 3.99 3.88 3.75 3.66 และ 3.53 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .62 .61 .59 .67 .67 .64 และ .57 ตามลำดับ

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

ตัวแปรสังเกตได้ของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ได้แก่ ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักรักวิชาชีพ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) ของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า การนับถือความเป็นนักรักวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 3.95 รองลงมาได้แก่ การร่วมกันสร้างผลงาน ความชอบพอ และความจงรักภักดี มีค่าเท่ากับ 3.76 3.74 และ 3.66 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .62 .45 .62 .52 และ .60 ตามลำดับ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (M) ของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า การคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การให้ความช่วยเหลือ และการให้ความร่วมมือ มีค่าเท่ากับ 3.99 3.91 3.89 และ 3.85 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ .46 .39 .50 .41 และ .62 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ลักษณะการกระจายและการแจกแจงของข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ของข้อมูลมีค่าใกล้เคียงกัน คืออยู่ระหว่าง 9.77 – 17.87 แสดงว่า ข้อมูลมีลักษณะการกระจายไม่แตกต่างกันมาก สำหรับตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงสุด คือ ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ และตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด คือ ความสำนึกในหน้าที่ จากผลการวิเคราะห์แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเรื่องความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จแตกต่างกันมากที่สุด และมีความคิดเห็นเรื่องความสำนึกในหน้าที่แตกต่างกันน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง -1.00 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ Lawrence, Glenn, and Guarino (2006, p. 50) อธิบายไว้ว่า เป็นช่วงที่ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ และขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้มีขนาดใหญ่เพียงพอ (Hair et al., 2010, p. 71) ที่ประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรจะมีความคงเส้นคงวา

ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลต่อไปได้ (Hair et al., 2010, p. 71; Lawrence, Glenn, & Guarino, 2006, p. 50)

3. ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัวแปร จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของบุคลิกภาพเชิงรุก พบว่า ส่วนใหญ่ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในช่วง .13 - .52 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงกับการสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในช่วง .71 - .84 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ความชอบพอกับ ความจงรักภักดี

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรทุกคู่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในช่วง .50 - .71 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด คือ ความสำนึกในหน้าที่กับความอดทนอดกลั้น

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	AR	CS	SM	CT	CV	CO	EG	AP	DD	TA	PE	AC	AF	LO	CB	PR
AR	1.00															
CS	.65**	1.00														
SM	.60**	.71**	1.00													
CT	.50**	.59**	.59**	1.00												
CV	.58**	.66**	.64**	.65**	1.00											
CO	-.02	-.04	-.10*	.03	.02	1.00										
EG	-.07	-.07	-.11	-.02	-.03	.52**	1.00									
AP	.41**	.54**	.55**	.47**	.57**	-.03	.00	1.00								
DD	-.09*	-.08	-.03	.07	-.01	.25**	.25**	.00	1.00							
TA	.02	.01	-.03	-.01	.01	.16**	.13**	.02	.21**	1.00						
PE	.07	.09*	.05	.12**	.18**	.41**	.28**	.13**	.18**	.14**	1.00					
AC	.08	.07	.04	.07	.13**	.35**	.30**	.08	.25**	.20**	.25**	1.00				
AF	.58**	.64**	.61**	.51**	.62**	-.04	-.05	.53**	-.05	-.01	.08	.11*	1.00			
LO	.50**	.53**	.54**	.48**	.55**	.03	.01	.46**	.03	-.01	.14**	.14**	.84**	1.00		
CB	.48**	.54**	.52**	.43**	.52**	.01	.01	.46**	-.04	-.05	.11*	.12**	.81**	.78**	1.00	
PR	.46**	.50**	.47**	.41**	.47**	.05	.03	.39**	-.01	-.01	.12*	.15**	.73**	.73**	.71**	1.00

** p<.01 * p<.05

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัด

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. โมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก

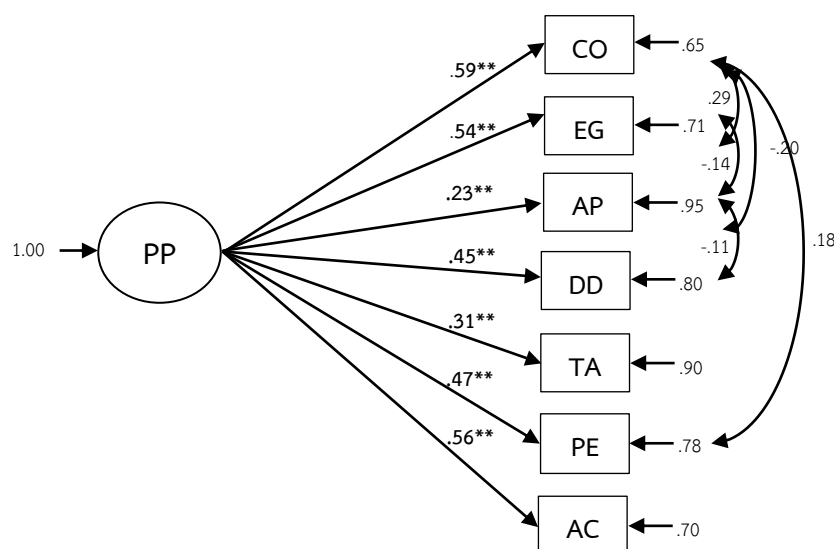
ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า p -value ต้องมากกว่า .05	.43	ผ่านเกณฑ์
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	1.01	ผ่านเกณฑ์
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.00	ผ่านเกณฑ์
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
6. SRMR	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.00	ผ่านเกณฑ์

$\chi^2 = 10.10$, $df = 10$, $\chi^2/df = 1.01$, p -value = .43, RMSEA = .00, CFI = 1.00, TLI = 1.00, SRMR = .00

ตารางที่ 12 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก

ตัวแปรสังเกตได้	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				สป.คะแนน องค์ประกอบ	R^2
	b	SE	t	β		
การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO)	1.00	.05	11.49	.59**	.15	.35**
การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG)	.91	.05	10.20	.54**	.12	.29**
การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP)	.40	.02	9.98	.23**	.10	.05**
การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ (DD)	.83	.05	8.69	.45**	.12	.20**
การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA)	.49	.05	5.81	.31**	.08	.10**
ความมีมานะ อุตสาหะ (PE)	.76	.05	9.03	.47**	.10	.22**
ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC)	1.03	.05	11.45	.56**	.15	.31**

** $p < .01$



** $p < .01$

$\chi^2 = 10.10$, $df = 10$, $\chi^2 / df = 1.01$, $p\text{-value} = .43$, $RMSEA = .00$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR = .00$

ภาพที่ 3 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์หรือไม่ พบว่า ค่า $\chi^2 = 429.27$ ($df = 21$, $p = .00$) ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser- Mayer- Olkin (KMO) = 0.74 (แสดงผลไว้ในภาคผนวก ค) แสดงให้เห็นว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ และมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างได้

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก พบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2 = 10.10$, $df = 10$, $\chi^2 / df = 1.01$, $p\text{-value} = .43$, $RMSEA = .00$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR = .00$ โดยค่า p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 ต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้ 1 ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .07 SRMR ที่มีค่าน้อยกว่า .08 และ χ^2 / df ที่มีค่าน้อยกว่า 2 (Hooper et al., 2008, p.58; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557, หน้า 141)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดบุคลิกภาพเชิงรุก ตามตารางที่ 12 และภาพที่ 3 ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 7 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก

และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ การแสวงหาจะเปลี่ยนแปลง ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ ความมีความมานะ อุตสาหะ การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ การแสดงออกด้วยการกระทำ และการพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .59 .56 .54 .47 .45 .31 และ .23 ตามลำดับ และตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพเชิงรุกได้ คิดเป็นร้อยละ 34.60 31.20 28.80 21.90 20.20 9.90 และ 5.00 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. โมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

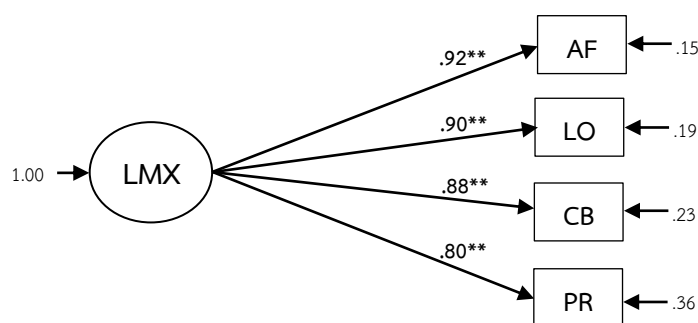
ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า <i>p</i> -value ต้องมากกว่า .05	.28	ผ่านเกณฑ์
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	.43	ผ่านเกณฑ์
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.00	ผ่านเกณฑ์
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
6. SRMR	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.00	ผ่านเกณฑ์

$\chi^2 = 2.52, df = 2, \chi^2/df = 1.26, p\text{-value} = .28, RMSEA = .02, CFI = 1.00, TLI = 1.00, SRMR = .00$

ตารางที่ 14 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

ตัวแปรสังเกตได้	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				สปส.คะแนนองค์ประกอบ	R^2
	b	SE	t	β		
ความชอบพอ (AF)	1.00	.01	94.65	.92**	.35	.85**
ความจงรักภักดี (LO)	1.15	.01	81.93	.90**	.24	.81**
การร่วมกันสร้างผลงาน (CB)	1.15	.01	68.10	.88**	.18	.77**
การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR)	.75	.02	43.21	.80**	.14	.64**

** $p < .01$



** $p < .01$

$\chi^2 = 2.52$, $df = 2$, $\chi^2/df = 1.26$, $p\text{-value} = .28$, RMSEA = .02, CFI = 1.00, TLI = 1.00, SRMR = .00

ภาพที่ 4 โมเดลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณะหรือไม่ พบว่าค่า $\chi^2 = 4,667.29$ ($df = 105$, $p = .00$) ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser- Mayer- Olkin (KMO) = 0.95 (แสดงผลไว้ในภาคผนวก ค) แสดงให้เห็นว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะ และมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างได้

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2 = 2.52$, $df = 2$, $\chi^2/df = 1.26$, $p\text{-value} = .28$, RMSEA = .02, CFI = 1.00, TLI = .99, SRMR = .01 โดยค่า p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 ต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้ 1 ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .07 SRMR ที่มีค่าน้อยกว่า .08 และ χ^2/df ที่มีค่าน้อยกว่า 2 (Hooper et al., 2008, p. 58; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557, หน้า 141)

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก ตามตารางที่ 14 และภาพที่ 4 ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 4 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .92 .90 .88 และ .80 ตามลำดับ และตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของการแลกเปลี่ยน

สัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกได้ คิดเป็นร้อยละ 85.10 81.40 76.60 และ 63.60 ตามลำดับ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. โมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์
ดังนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ต่อองค์การ

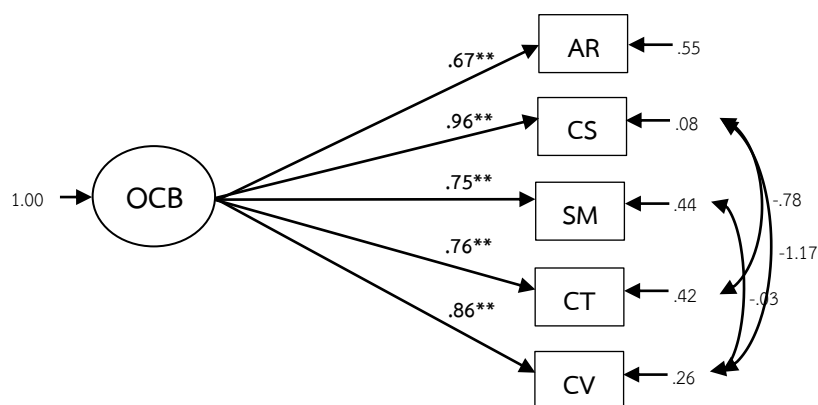
ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า p -value ต้องมากกว่า .05	.37	ผ่านเกณฑ์
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	.49	ผ่านเกณฑ์
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.00	ผ่านเกณฑ์
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
6. SRMR	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.01	ผ่านเกณฑ์

$\chi^2 = 1.97$, $df = 2$, $\chi^2/df = .49$, p -value = .37, RMSEA = .00, CFI = 1.00, TLI = 1.00, SRMR = .01

ตารางที่ 16 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปรสังเกตได้	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				สปส.คะแนน องค์ประกอบ	R^2
	b	SE	t	β		
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	1.00	.03	27.08	.67**	-.02	.45**
ความสำนึกในหน้าที่ (CS)	1.23	.01	366.69	.96**	.53	.92**
ความอดทนอดกลั้น (SM)	1.22	.02	36.17	.75**	-.02	.56**
การคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	1.01	.03	28.49	.76**	.13	.58**
การให้ความร่วมมือ (CV)	1.21	.03	33.70	.86**	.24	.74**

** $p < .01$



** $p < .01$

$\chi^2 = 1.97$, $df = 2$, $\chi^2/df = .99$, $p\text{-value} = .37$, $RMSEA = .00$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR = .07$

ภาพที่ 5 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมติฐานว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณะหรือไม่ พบว่า ค่า $\chi^2 = 4,167.37$ ($df = 325$, $p = .00$) ซึ่งแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) = .93 (แสดงผลไว้ในภาคผนวก ค) แสดงให้เห็นว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ไม่เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะ และมีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรมากพอที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างได้

จากตารางที่ 15 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2 = 1.97$, $df = 2$, $\chi^2/df = .49$, $p\text{-value} = .37$, $RMSEA = .00$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR = .01$ โดยค่า p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 ต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลการวัดมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้ 1 ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .07 SRMR ที่มีค่าน้อยกว่า .08 และ χ^2/df ที่มีค่าน้อยกว่า 2 (Hooper et al., 2008, p.58; พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2557, หน้า 141)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดลการวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตามตารางที่ 16 และภาพที่ 5 ปรากฏว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น และการให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .96 .86 .76 .75 และ .67 ตามลำดับ และตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ คิดเป็นร้อยละ 92.20 74.00 58.00 56.30 และ 45.20 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ Mplus 7.31 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าดัชนีที่ได้	ผลการวิเคราะห์
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า <i>p</i> -value ต้องมากกว่า .05	.11	สอดคล้อง
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	1.27	สอดคล้อง
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.02	สอดคล้อง
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	สอดคล้อง
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	สอดคล้อง
6. SRMR	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.07	สอดคล้อง

$\chi^2 = 55.88$, $df = 44$, $\chi^2/df = 1.27$, *p*-value = .11, RMSEA = .02, CFI = 1.00, TLI = .99, SRMR = .07

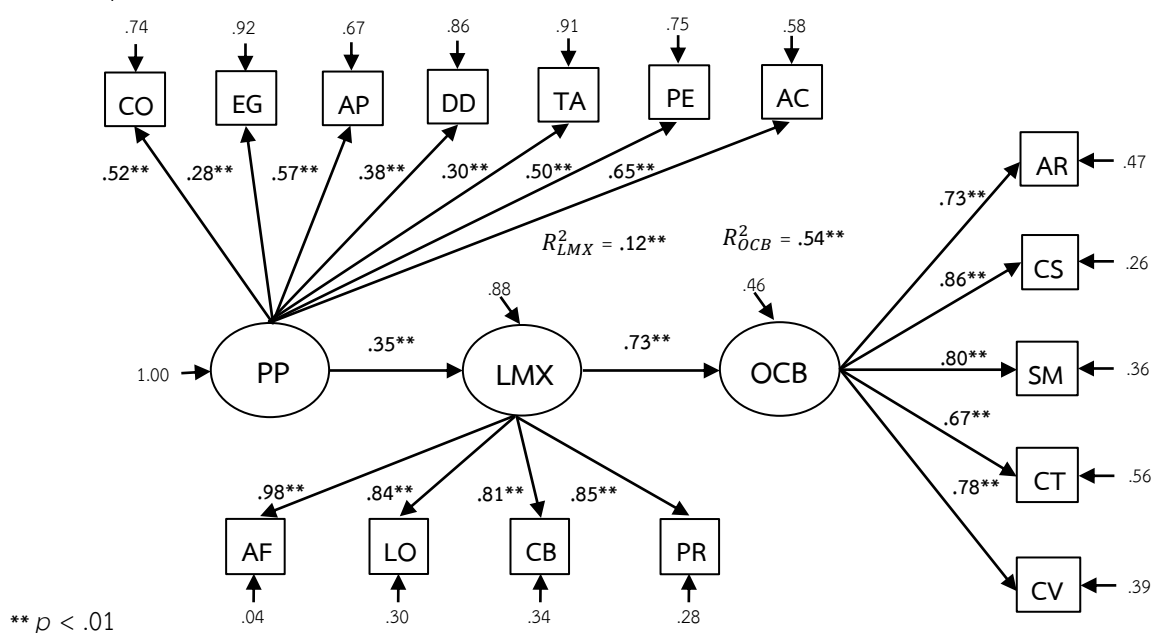
ตารางที่ 18 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปรในการวิจัย	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				สปส.คะแนนองค์ประกอบ	R^2
	b	SE	t	β		
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)						
การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO)	.74	.06	8.51	.52**	.22	.27**
การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG)	.40	.03	8.99	.28**	-.10	.08**
การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP)	.87	.04	16.38	.57**	.45	.33**
การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD)	.58	.06	6.23	.38**	.11	.14**

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ตัวแปรในการวิจัย	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				สปส.คะแนน องค์ประกอบ	R^2
	b	SE	t	β		
การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA)	.40	.03	9.08	.30**	.05	.09**
ความมีมานะ อุตสาหะ (PE)	.69	.08	6.14	.50**	.17	.25**
ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC)	1.00	.07	9.78	.65**	.29	.42**
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (LMX)						
ความชอบพอ (AF)	.98	.00	758.70	.98**	.84	.96**
ความจงรักภักดี (LO)	1.00	.01	60.19	.84**	-.06	.70**
การร่วมกันสร้างผลงาน (CB)	.99	.02	51.08	.81**	-.01	.66**
การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR)	.77	.02	37.58	.85**	.30	.72**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB)						
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	.84	.02	30.01	.73**	.10	.53**
ความสำนึกในหน้าที่ (CS)	.85	.02	47.94	.86**	.44	.74**
ความอดทนอดกลั้น (SM)	1.00	.02	39.70	.80**	.28	.64**
การคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	.69	.03	22.79	.67**	.07	.44**
การให้ความร่วมมือ (CV)	.86	.02	33.23	.78**	.35	.61**

** $p < .01$



$\chi^2 = 55.88$, $df = 44$, $\chi^2/df = 1.27$, $p\text{-value} = .11$, $RMSEA = .02$, $CFI = .99$, $TLI = .99$, $SRMR = .08$

ภาพที่ 6 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้น พบว่า โมเดลที่ปรับแก้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า $\chi^2 = 55.88$, $df = 44$, $\chi^2/df = 1.27$, $p\text{-value} = .11$, $RMSEA = .02$, $CFI = .99$, $TLI = .99$, $SRMR = .08$ โดยค่า p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก แสดงว่า ผลการทดสอบค่า χ^2 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ว่า โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี CFI และ TLI ที่มีค่าใกล้ 1 ค่า RMSEA ที่มีค่าน้อยกว่า .07 SRMR ที่มีค่าน้อยกว่า .08 และ χ^2/df ที่มีค่าน้อยกว่า 2 (Hooper et al., 2008, p. 58; พูลพงศ์ สุขสว่าง, 2557, หน้า 141) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากตารางที่ 18 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 16 ตัวแปร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

บุคลิกภาพเชิงรุก

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 7 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC) การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP) ความมีความมานะ อุตสาหะ (PE) การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO) การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD) การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA) และการสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .65 .57 .52 .50 .38 .30 และ .28 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .42 .33 .27 .25 .14 .09 และ .08 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของบุคลิกภาพเชิงรุกได้ คิดเป็นร้อยละ 42.00 33.00 27.00 25.00 14.00 9.00 และ 8.00 ตามลำดับ

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 4 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชอบพอ (AF) การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR) ความจงรักภักดี (LO) และการร่วมกันสร้างผลงาน (CB) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .98 .85 .84 และ .81 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .96 .72 .70 และ .66 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกได้ คิดเป็นร้อยละ 96.00 72.00 70.00 และ 66.00 ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานทั้ง 5 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสำนึกในหน้าที่ (CS) ความอดทนอดกลั้น (SM)

การให้ความร่วมมือ (CV) การคำนึงถึงผู้อื่น (CT) และการให้ความช่วยเหลือ (AR) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .86 .80 .78 .73 และ .67 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .74 .64 .61 .53 และ .44 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้แต่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ คิดเป็นร้อยละ 74.00 64.00 61.00 53.00 และ 44.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัย	การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก			พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การ		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
บุคลิกภาพเชิงรุก	.35** (.05)	.35** (.05)	-	.26** (.04)	-	.26** (.04)
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ ของผู้นำกับสมาชิก	-	-	-	.73** (.03)	.73** (.03)	-

ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ LMX (R_{LMX}^2) = .12**

ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ OCB (R_{OCB}^2) = .54**

** $p < .01$

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้น ตามตารางที่ 19 พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุก และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .26 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .35 และพบว่าการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .73 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก เท่ากับ .54 และ .12 ตามลำดับ แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ได้ร้อยละ 54.00 และร้อยละ 12.00 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลการวัดพุทธระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สำหรับผลการวิเคราะห์ความตรงของโมเดลการวัดพุทธระดับ หรือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพุทธระดับของโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพุทธระดับของโมเดลการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

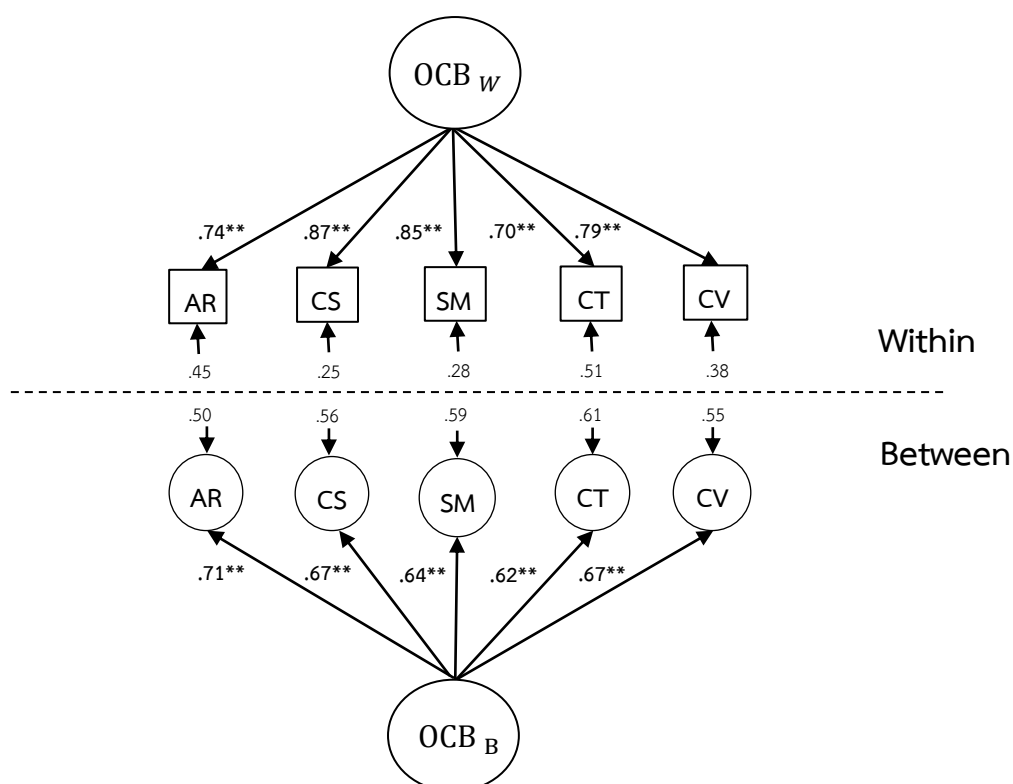
ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า p -value ต้องมากกว่า .05	.25	ผ่านเกณฑ์
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	1.21	ผ่านเกณฑ์
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.02	ผ่านเกณฑ์
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	1.00	ผ่านเกณฑ์
6. SRMR _W	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.01	ผ่านเกณฑ์
7. SRMR _B	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.33	ไม่ผ่านเกณฑ์

$\chi^2 = 19.33$, $df = 16$, $\chi^2/df = 1.21$, p -value = .25, RMSEA = .02, CFI = 1.00, TLI = 1.00, SRMR_W = .01, SRMR_B = .33

ตารางที่ 21 ค่าเมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลการวัดพุทธระดับสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

องค์ประกอบ ของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ								ICC
	ระดับบุคคล (within) จำนวน 480 คน				ระดับหน่วยงาน (between) จำนวน 25 หน่วยงาน				
	b	SE	t	β	b	SE	t	β	
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	.79	.02	30.57	.74**	.43	.11	6.42	.71**	.03
ความสำนึกในหน้าที่ (CS)	.78	.02	52.91	.87**	.35	.12	5.70	.67**	.06
ความอดทนอดกลั้น (SM)	1.00	.02	48.64	.85**	.08	.12	5.40	.64**	.02
การคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	.67	.03	25.43	.70**	.09	.12	5.20	.62**	.04
ให้การความร่วมมือ (CV)	.79	.02	36.86	.79**	.39	.12	5.82	.67**	.05

** $p < .01$



** $p < .01$

$\chi^2 = 19.33$, $df = 16$, $\chi^2/df = 1.21$, $p\text{-value} = .25$, $RMSEA = .02$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR_w = .01$, $SRMR_B = .33$

ภาพที่ 7 โมเดลการวัดพหุระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เนื่องจากการตรวจสอบความตรงของโมเดลการวัดพหุระดับ (MCFA) นั้น ตัวแปรที่นำมาศึกษาต้องมีความผันแปรทั้งสองระดับ จึงมีความเหมาะสมในการนำมาวิเคราะห์โมเดลการวัดพหุระดับ โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) เพื่อตรวจสอบว่านอกจากตัวแปรระดับบุคคล (Individual Level) จะมีความผันแปรภายในกลุ่ม (Within Groups) แล้ว ยังมีความผันแปรระหว่างกลุ่ม (Between Groups) หรือระดับหน่วยงาน (Field Level) หรือไม่ เมื่อพิจารณาค่า ICC แล้วพบว่า ICC มากกว่า .05 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีความสอดคล้องกันสูง เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบพหุระดับต่อไป (Muthén & Muthén, 2012, pp. 259-260) แต่ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงจำนวนกลุ่มในระดับหน่วยงานด้วย ถ้าจำนวนกลุ่มมีขนาดเล็ก (น้อยกว่า 50 กลุ่ม) อาจทำให้ค่า ICC น้อยกว่า .05 แต่ยังสามารถนำไปวิเคราะห์พหุระดับได้โดยพิจารณาจากค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง (Preacher, Zhang, & Zyphur, 2011, p. 176; Hox & Maas, 2001, p. 157) โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ ค่า χ^2 มีระดับนัยสำคัญที่มากกว่า .05 ค่า χ^2/df น้อยกว่า 2 ค่าดัชนี RMSEA น้อยกว่า .07 ค่าดัชนี CFI และ TLI มีค่าใกล้ 1 ค่าดัชนี $SRMR_w$ และ $SRMR_B$ น้อยกว่า .08 (Hooper et al., 2008, p. 58) และจากตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) พบว่า ค่า ICC อยู่ระหว่าง .02 - .06

หมายถึง ข้อมูลในระดับบุคคลมีความผันแปรในระดับหน่วยงานเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เนื่องจากจำนวนกลุ่มมีขนาดเล็ก (น้อยกว่า 50 กลุ่ม) ทำให้ค่า ICC มีค่าน้อยกว่า .05 (Preacher, Zhang, & Zyphur, 2011, p. 176; Hox & Maas, 2001, p. 157)

จากตารางที่ 20 พบว่า โมเดลการวัดพระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่า โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้างพระดับ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2 = 19.33$, $df = 16$, $\chi^2/df = 1.21$, $p\text{-value} = .25$, $RMSEA = .02$, $CFI = 1.00$, $TLI = 1.00$, $SRMR_W = .01$, $SRMR_B = .33$ โดยค่า p มากพอที่จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า ผลการทดสอบค่า p แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานว่า โมเดลการวัดพระดับมีความตรงเชิงโครงสร้าง ถึงแม้ว่า ค่า $SRMR_B$ ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ($SRMR < .08$) เนื่องจากการคำนวณค่า $SRMR_B$ มีความแม่นยำในการตรวจสอบความสอดคล้องน้อยลง เมื่อค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นมีค่าน้อย เนื่องจากการวิเคราะห์ส่วนนี้ ตัวแปรบางตัว มีค่า ICC น้อยกว่า .05 อาจทำให้ค่า $SRMR_B$ มีค่าไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ (Hsu, 2009, pp. 86-87) แต่เมื่อพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องส่วนใหญ่ คือ $RMSEA$ มีค่าน้อยกว่า .07 ค่า CFI และค่า TLI มีค่าเท่ากับ 1 $SRMR_W$ มีค่าน้อยกว่า .08 และ χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ดังนั้นผลการวิเคราะห์นี้จึงถือว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hooper et al., 2008, p. 58)

จากตารางที่ 21 และภาพที่ 7 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดพระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยไปด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (β) และสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดพระดับ มีรายละเอียดดังนี้

ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดพระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ปรากฏลำดับความสำคัญของค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 5 องค์ประกอบ สำหรับในระดับบุคคล ซึ่งน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน จัดเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสำนึกในหน้าที่ (CS) ความอดทนอดกลั้น (SM) การให้ความร่วมมือ (CV) การให้ความช่วยเหลือ (AR) และการคำนึงถึงผู้อื่น (CT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .87 .85 .79 .74 และ .70 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับหน่วยงาน ซึ่งน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน จัดเรียงตามน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปน้อย ดังนี้ การให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น และการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .71 .67 .67 .64 และ .62 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในระดับบุคคล มีค่าอยู่ระหว่าง .49 - .75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 49.00 ถึง 75.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับหน่วยงาน ตัวแปรสังเกตได้

บางตัว คือ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีค่าสัมประสิทธิ์การให้นายอยู่ระหว่าง .44 - .51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 44.00 ถึง ร้อยละ 51.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความอดทนอดกลั้นกับการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าสัมประสิทธิ์การให้นายอยู่ระหว่าง .39 - .51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ความอดทนอดกลั้นกับการคำนึงถึงผู้อื่นสามารถร่วมกัน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 39.00 ถึง ร้อยละ 51.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความตรงโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยน สัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ ประกอบด้วย ค่าสถิติตรวจสอบ

ความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าอิทธิพลของตัวแปรทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน และค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

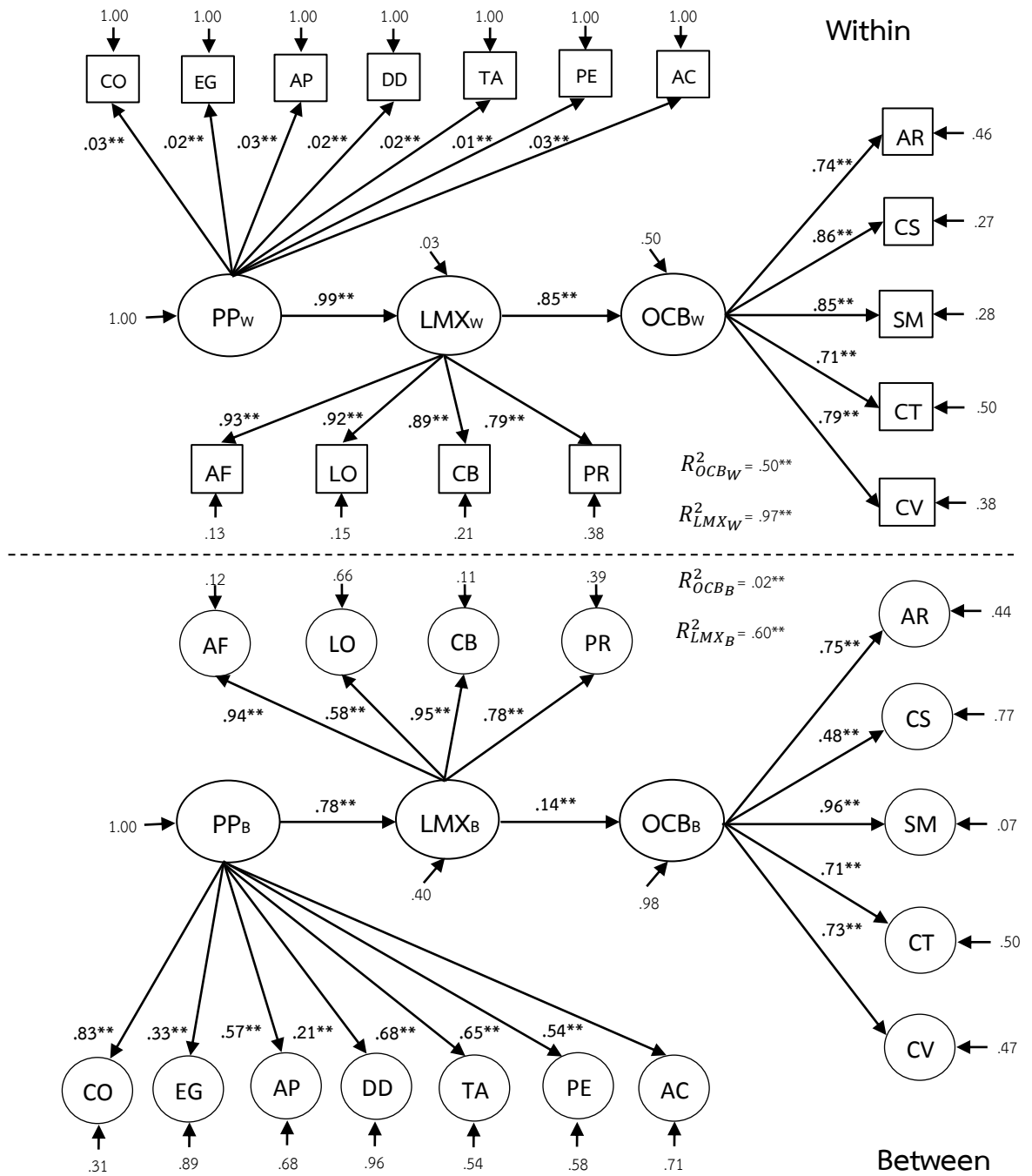
ดัชนีตรวจสอบ	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าที่ได้	ผลการตรวจสอบ
1. Chi-Square (χ^2)	ค่า p -value ต้องมากกว่า .05	.00	ไม่ผ่านเกณฑ์
2. χ^2/df	มีค่าน้อยกว่า 2.00	1.95	ผ่านเกณฑ์
3. RMSEA	มีค่าน้อยกว่า 0.07	.04	ผ่านเกณฑ์
4. CFI	มีค่ามากกว่า 0.95	.97	ผ่านเกณฑ์
5. TLI	มีค่ามากกว่า 0.95	.96	ผ่านเกณฑ์
6. SRMR _w	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.03	ผ่านเกณฑ์
7. SRMR _b	มีค่าน้อยกว่า 0.08	.34	ไม่ผ่านเกณฑ์

$\chi^2 = 306.05$, $df = 16$, $\chi^2/df = 1.95$, p -value = .00, RMSEA = .04, CFI = .97, TLI = .96, SRMR_w = .03, SRMR_b = .34

ตารางที่ 23 ค่าเมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ตัวแปรในการวิจัย	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ								ICC
	ระดับบุคคล (within)				ระดับหน่วยงาน (between)				
	จำนวน 480 คน				จำนวน 25 หน่วยงาน				
	b	SE	t	β	b	SE	t	β	
บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)									
การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO)	1.00	.00	28.53	.03**	1.00	.04	21.21	.83**	.31
การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG)	.50	.00	31.82	.02**	.30	.04	7.48	.33**	.22
การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP)	.90	.00	40.76	.03**	.40	.06	9.80	.57**	.03
การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD)	.60	.00	34.59	.02**	.20	.03	6.95	.21**	.06
การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA)	.70	.00	29.69	.02**	.50	.06	12.43	.68**	.05
ความมีมานะ อุตสาหะ (PE)	.30	.00	17.23	.01**	.70	.13	4.91	.65**	.16
ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC)	.90	.00	29.13	.03**	.80	.11	4.91	.54**	.12
การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก (LMX)									
ความชอบพอ (AF)	.86	.01	123.24	.93**	.53	.03	87.09	.94**	.04
ความจงรักภักดี (LO)	1.00	.02	47.54	.92**	.64	.08	31.24	.58**	.04
การร่วมกันสร้างผลงาน (CB)	.98	.03	30.80	.89**	1.00	.01	87.09	.95**	.07
การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR)	.63	.03	27.67	.79**	.56	.08	5.20	.78**	.06
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (OCB)									
การให้ความช่วยเหลือ (AR)	.79	.02	30.75	.74**	1.00	.00	1,076.46	.75**	.05
ความสำนึกในหน้าที่ (CS)	.77	.03	29.05	.86**	.50	.00	616.80	.48**	.07
ความอดทนอดกลั้น (SM)	1.00	.02	58.12	.85**	.50	.00	6,506.19	.96**	.03
การคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	.67	.04	18.64	.71**	.40	.00	955.80	.71**	.05
การให้ความร่วมมือ (CV)	.79	.03	30.77	.79**	.30	.00	1,076.13	.73**	.06

** $p < .01$



** $p < .01$

$\chi^2 = 306.05$, $df = 157$, $\chi^2/df = 1.95$, $p\text{-value} = .00$, $RMSEA = .04$, $CFI = .97$, $TLI = .96$, $SRMR_w = .03$, $SRMR_B = .34$

ภาพที่ 8 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด (จากตารางที่ 23) พบว่า ค่า ICC อยู่ระหว่าง .03 ถึง .31 ซึ่งหมายถึง ตัวแปรสังเกตได้มีความผันแปรระดับหน่วยงาน ประมาณร้อยละ 3.20 – 31.10 ถึงแม้ว่าบางตัวแปรจะมีความผันแปรในระดับหน่วยงานเพียงเล็กน้อย สาเหตุมาจากจำนวนกลุ่มของงานวิจัยนี้มีเพียง 25 หน่วยงาน ซึ่งถือว่ามีขนาดเล็ก (น้อยกว่า 50 กลุ่ม) อาจทำให้ค่า ICC มีค่าน้อยกว่าเกณฑ์ (Preacher, Zhang, & Zyphur, 2011, p. 176; Hox & Maas, 2001, p. 157) แต่ก็ยังสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์พหุระดับได้ เนื่องจากการวิเคราะห์โมเดลการวัดพหุระดับในตอนต้นที่ 5 มีความตรงเชิงโครงสร้างหรือมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และระดับความผันแปรส่วนใหญ่มีมากพอที่จะนำข้อมูลชุดนี้ไปวิเคราะห์ในโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับได้ โดยตัวแปรที่มีความผันแปรมากที่สุด คือ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO) รองลงมาคือ การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG) ความมีมานะอุตสาหะ (PE) ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC) การร่วมกันสร้างผลงาน (CB) ความสำนึกในหน้าที่ (CS) การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ (DD) การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR) การให้ความร่วมมือ (CV) การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA) การให้ความช่วยเหลือ (AR) การคำนึงถึงผู้อื่น (CT) การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP) ความจงรักภักดี (LO) และ ความอดทนอดกลั้น (SM) ตามลำดับ มีค่า ICC เท่ากับ .31 .22 .15 .12 .07 .07 .06 .06 .06 .05 .05 .05 .03 .03 และ .03 ตามลำดับ

จากตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับโมเดล คือ ยอมให้ความคลาดเคลื่อนมีความสัมพันธ์กันได้ การปรับโมเดลในขั้นตอนนี้ พิจารณาจากดัชนีปรับโมเดลตามแนวคิดทฤษฎีของ Hooper et al. (2008, p. 58) และจากการปรับโมเดลทำให้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดล ได้แก่ $\chi^2 = 306.05$, $df = 157$, $\chi^2/df = 1.95$, $p\text{-value} = 0.00$, $RMSEA = .04$, $CFI = .97$, $TLI = .96$, $SRMR_W = .03$, $SRMR_B = .34$ ถึงแม้ว่าค่า p จะมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) และ $SRMR_B$ จะมีค่ามากกว่า .07 แต่เนื่องจากการวิเคราะห์ส่วนนี้ตัวแปรบางตัวมีค่า ICC น้อยกว่า .05 อาจทำให้ค่า $SRMR_B$ มีค่าไม่สอดคล้องตามเกณฑ์การตรวจสอบความตรงของโมเดล (Hsu, 2009, pp. 86-87) แต่เมื่อพิจารณาค่าอื่นๆ เช่น χ^2/df มีค่าน้อยกว่า 2 ค่าดัชนี CFI และ TLI มีค่าใกล้ 1 ค่าดัชนี RMSEA มีค่าน้อยกว่า .07 และ $SRMR_W$ มีค่าน้อยกว่า .08 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hooper et al., 2008, p. 58) อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.31 ถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hox & Maas, 2001; Heck, 2001; Yu & Muthen, 2002; Rosser, Johnsrud & Heck, 2003; Muthen, 2005 อ้างถึงใน บุรทิน ขำภีรัฐ, 2551, หน้า 135) กล่าวคือ โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ของโมเดล ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

บุคลิกภาพเชิงรุก (PP)

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับในระดับ **บุคคล** จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO) การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP) และความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC) การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA) การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG) และการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD) และความมีมานะ อุตสาหะ (PE) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .03 .03 .03 .02 .02 .02 และ .01 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน **ระดับหน่วยงาน** จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อยดังนี้ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (CO) การแสดงออกด้วยการกระทำ (TA) ความมีมานะ อุตสาหะ (PE) การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (AP) ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (AC) การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (EG) และการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (DD) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .83 .68 .65 .57 .54 .33 และ .21 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับในระดับ **บุคคล** จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชอบพอ (AF) ความจงรักภักดี (LO) การร่วมกันสร้างผลงาน (CB) และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .93 .92 .89 และ .79 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน **ระดับหน่วยงาน** จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ การร่วมกันสร้างผลงาน (CB) ความชอบพอ (AF) การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR) และความจงรักภักดี (LO) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน เท่ากับ .95 .94 .78 และ .58 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวของตัวแปรพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับในระดับ **บุคคล** จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสำนึกในหน้าที่ (CS) ความอดทนอดกลั้น (SM) การให้ความร่วมมือ (CV) การให้ความช่วยเหลือ (AR) และการคำนึงถึงผู้อื่น (CT) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .86 .85 .79 .74

และ .71 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนระดับหน่วยงาน จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความอดทนอดกลั้น (SM) การให้ความช่วยเหลือ (AR) การให้ความร่วมมือ (CV) การคำนึงถึงผู้อื่น (CT) และความสำนึกในหน้าที่ (CS) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ .96 .75 .73 .71 และ .48 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 24 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรในการวิจัยของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ

ตัวแปรในการวิจัย	การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพ ของผู้นำกับสมาชิก			พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์การ		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
ระดับบุคคล (Within group)						
บุคลิกภาพเชิงรุก	.99**	.99**	-	.84**	-	.84**
	(.00)	(.00)	-	(.04)	-	(.04)
การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพ ของผู้นำกับสมาชิก	-	-	-	.85**	.85**	-
	-	-	-	(.04)	(.04)	-
ระดับหน่วยงาน (Between group)						
บุคลิกภาพเชิงรุก	.78**	.78**		.11**		.11**
	(.06)	(.06)		(.02)		(.02)
การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพ ของผู้นำกับสมาชิก				.14**	.14**	-
				(.02)	(.02)	-
ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในระดับบุคคล ได้แก่ $R_{LMXW}^2 = .97^{**}$ และ $R_{OCBW}^2 = .50^{**}$						
ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายในระดับหน่วยงาน ได้แก่ $R_{LMXB}^2 = .60^{**}$ และ $R_{OCBB}^2 = .02^{**}$						

เมื่อพิจารณาเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระดับบุคคล พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .84 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .99 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับเส้นทางอิทธิพลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับ

หน่วยงาน พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับใน**ระดับบุคคล** มีค่าเท่ากับ .97 กับ .50 แสดงให้เห็นว่า ในระดับบุคคลตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ร้อยละ 97.00 และ 50.00 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับใน**ระดับหน่วยงาน**มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R^2) ของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เท่ากับ .60 และ .02 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ในระดับหน่วยงานตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ร้อยละ 60.00 และ 2.00 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พหุระดับที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สรุปได้ดังตารางที่ 25 ดังนี้

ตารางที่ 25 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐาน ในการวิจัย	ผลการวิเคราะห์	สรุปผล
ข้อ 1.	โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 306.05$, $df = 157$, $\chi^2/df = 1.95$, p -value = .00, RMSEA = .05, CFI = .97, TLI = .95, SRMR _W = .03, SRMR _B = .35 (ตารางที่ 22-23, หน้า 88-90)	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน
ข้อ 2.	บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .84 และ .11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ (ตารางที่ 24, หน้า 93)	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน
ข้อ 3.	บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .99 และ .78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ (ตารางที่ 24, หน้า 93)	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน
ข้อ 4.	การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .94 และ .14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ (ตารางที่ 24, หน้า 93)	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานเมืองพัทยาประจำปี 2557 จาก 25 หน่วยงาน จำนวน 480 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามบุคลิกภาพเชิงรุก แบบสอบถามการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม Mplus 7.31

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาแบบวัดตัวแปรในการวิจัยของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ข้อค้นพบจากการพัฒนาโมเดลที่พัฒนาขึ้น ปรากฏว่า ตัวแปรในการวิจัยทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน มีองค์ประกอบของตัวแปรในการวิจัยที่ 3 ตัวแปร ดังนี้ 1) แบบวัดบุคลิกภาพเชิงรุก ประกอบด้วย การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีการใหม่ๆ การแสดงออกด้วยการกระทำ ความมีมานะ อุทิศตน และความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .85 2) แบบวัดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ประกอบด้วย ความชอบพอ ความจงรักภักดี การร่วมกันสร้างผลงาน และการนับถือความเป็นนักวิชาชีพ มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .95 และ 3) แบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .96 แสดงว่าแบบวัดตัวแปรทั้ง 3 ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย และนำไปวิเคราะห์ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ต่อไปได้
2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีกลุ่มตัวอย่างทั้ง 25 หน่วยงาน

จำนวน 480 คน สรุปได้ว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าดัชนีส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ได้ร้อยละ 50.00 และร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

3. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .84 และ .11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

4. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .99 และ .78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

5. การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .94 และ .14 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ ยอมรับตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่จะอภิปรายผลดังนี้

1. ผลจากการพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผลปรากฏว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นเป็นไปตามแนวคิดของ Li et al. (2010, pp. 395-401) ที่กล่าวว่า บทบาทของบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยผ่านคุณภาพการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ทั้งนี้ ผลการวิจัยในระดับบุคคล ปรากฏว่า พนักงานเมืองพัทยาได้ให้ความสำคัญกับด้านความสำนึกในหน้าที่มากที่สุด แสดงว่า พนักงานในระดับบุคคลตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของต่องานเป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับโลก และมีกิจกรรมการจัดงานเกิดขึ้นตลอดทั้งปี ทำให้พนักงานมีภาระงาน ที่ต้องรับผิดชอบมาก จึงต้องให้ความสนใจกับงานอย่างเคร่งครัด รวมถึงครูในสังกัดเมืองพัทยาต้องตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบซึ่งปัจจุบันถือเป็นระบบการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน สำหรับระดับหน่วยงาน จะเห็นได้ว่า ภาพรวมของพนักงานเมืองพัทยาแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญต่อความอดทนอดกลั้นมากที่สุด ทั้งนี้อาจเกิดจากการสำนึกในหน้าที่ และนโยบายต่าง ๆ ของเมืองพัทยาที่ต้องเร่งพัฒนาเมืองพัทยาในสถานการณ์สภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยไปทั่วโลก

เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และภาพลักษณ์ที่ดีของเมืองพัทยาให้เป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และเป็นเมืองที่น่าอยู่ของคนในพื้นที่ ทำให้ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องทำหน้าที่อย่างจริงจัง และต้องเตรียมความพร้อมสำหรับทุกสถานการณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น และปฏิบัติการกิจให้ผ่านไปได้ด้วยดี เพื่อชื่อเสียงของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับประเทศ ดังนั้นเพื่อให้ทุกฝ่ายบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารเมืองพัทยาจึงต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรมีพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาเมืองพัทยาทามนโยบายที่ตั้งไว้ว่า เมืองพัทยาต้องเร่งพัฒนาควบคู่ไปกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวติดอันดับโลก สอดคล้องกับแนวคิดของ Lv et al. (2012, p. 1294), Organ et al. (2006, p. 55) และ Podsakoff et al. (2000, p. 134) ที่กล่าวไว้ว่า องค์กรที่พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร จะทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ทำให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

2. ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ปรากฏว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ตามแนวคิดของ Hooper et al. (2008, p. 58) และ Hsu (2009, p. 86-87)

3. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน แสดงว่า เมื่อพนักงานผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งประกอบด้วย ผู้ที่ขอบมองหาโอกาสเพื่อความเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน พร้อมจะสร้างเป้าหมายและทำให้สิ่งที่ตั้งใจประสบผลความสำเร็จ ด้วยความมานะอุตสาหะ อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาเมื่อเกิดอุปสรรคขึ้น และพยายามป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกเพื่อให้งานออกมาตามภารกิจที่ตั้งไว้โดยการคิดหาวิธีจัดการกับภาระงาน ด้วยวิธีการใหม่ ๆ แล้วลงมือทำงานนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ เป็นไปตามแนวคิดของ Zang et al. (2012, p. 115), Li et al. (2010, pp. 396-397), Trifiletti et al. (2009, pp. 79-80) ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจมีสำนึกในหน้าที่ รู้จักอดทนอดกลั้น คำนึงถึงผู้อื่น และให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดประสิทธิผล จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สอดคล้องกับแนวคิดของ Kwak and Kim (2015, p. 1287), George and Jones (2008, p. 459), Lai et al. (2013, p. 1039), Lv et al. (2012, p. 1293) และ Hannam and Jimmieson (2007, p. 153)

ดังนั้น เมื่อพนักงานที่มีบุคลิกเชิงรุก จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น พนักงานต้องได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก กล่าวคือ พนักงานต้องรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร และเมื่อพนักงานได้รับความไว้วางใจก็อยากจะตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ตนเอง หัวหน้า และหน่วยงานร่วมกันสร้างผลงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ทุกฝ่ายตั้งไว้

4. บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน ซึ่งมีขนาดอิทธิพลใกล้เคียงกัน แสดงว่า พนักงานเมืองพัทยาทุกระดับชั้น เห็นความสำคัญของเรื่องการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด โดยมองว่า ผู้ที่จะได้รับการสนับสนุน ความไว้วางใจ และส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้นั้น พนักงานผู้นั้นต้องมีคุณลักษณะเป็นผู้มีบุคลิกภาพเชิงรุก สอดคล้องกับแนวคิดของ Li et al. (2010, pp. 395-396) และ Gilmore et al. (2013, p. 1061) ทั้งนี้ หน้าที่องค์กรประกอบที่มากที่สุดของบุคลิกภาพเชิงรุกทั้งระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน คือ การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในที่นี้ ถือเป็นโอกาสของความก้าวหน้าในสายงานที่ทำเพื่อเลื่อนตำแหน่ง หรือวิทยฐานะ และเงินเดือน ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ผู้ที่มีความพยายาม มุ่งมั่นให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จ คือผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกซึ่งเป็นบุคคลที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้หน่วยงานและองค์กรประสบความสำเร็จด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Liguori et al. (2012, p. 724) และ Parker and Collins (2010, p. 633)

5. การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงาน แสดงว่า พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้น ต้องเกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บริหารหน่วยงานซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงาน และมอบความไว้วางใจในการทำงาน โดยมีหัวหน้าคอยให้การสนับสนุนในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเป็นรายบุคคลขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสของพนักงานที่ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพื่อให้ตนเองและหน่วยงานประสบความสำเร็จ และพนักงานก็ได้รับการยกย่องในผลงานที่ทำ จนในที่สุดพนักงานก็จะเต็มใจที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อตอบแทนความไว้วางใจ และการสนับสนุนจากหัวหน้า ที่พนักงานได้รับรู้ถึงการกระทำของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร นำไปสู่ความสำเร็จของทุก ๆ ฝ่ายต่อไป ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Li et al. (2014, p. 79), Yang et al. (2013, p. 109), Zhang et al. (2012, p. 111) และ Zong et al. (2011, p. 609) แต่จากความแตกต่างของขนาดอิทธิพลในระดับบุคคล และหน่วยงาน อธิบายได้ว่า อาจเกิดจากการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก ซึ่งหมายถึงนายกเมืองพัทยากับหน่วยงานมีสัมพันธภาพกันในระดับน้อย (มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .14) เนื่องจาก

ภาระงานของนายกเมืองพัทยามีค่อนข้างมาก อาจไม่ได้ใกล้ชิดในการทำงานในทุกๆ สถานการณ์ จึงทำให้การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างนายกเมืองพัทยากับแต่ละหน่วยงานไม่เป็นสถานะแบบ “คนวงใน” (In-Group) ตามแนวคิดของ Densereau et al. (1975, p. 618) และงานวิจัยของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2551, หน้า 20-21) ที่กล่าวว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นรูปแบบของพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน แบ่งปันผลประโยชน์ร่วมกัน ทำให้เกิดการแสดงออกมาเป็นความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เมืองพัทยามีหน่วยงานทั้งหมด 26 หน่วยงาน (ในงานวิจัยนี้ไม่ได้นำหน่วยงานตรวจสอบภายในมาวิเคราะห์ เนื่องจากมีเพียง 1 คน) การทำงานในแต่ละหน่วยงานกระจายไปตามพื้นที่ เช่น ในแต่ละโรงเรียน เมืองพัทยาทั้ง 11 โรงเรียน รวมถึงหน่วยงานในเกาะล้านซึ่งถือเป็นพื้นที่การดูแลบริหารจัดการของเมืองพัทยา ทำให้พนักงานเมืองพัทยาไม่ได้เกิดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเท่าที่ควร ทำให้ผลการวิจัยในส่วนในระดับหน่วยงานมีภาพรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ค่อนข้างน้อย ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ พรทิพา ปิยะกมลรัตน์ (2553, หน้า 1-11) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการด้านการประสานงานมีความล่าช้า เนื่องจากสายบังคับบัญชาที่ยาวมากเกินไป อีกทั้งพนักงานเมืองพัทยายังขาดความเสียสละต่อผลประโยชน์ส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. พนักงานเมืองพัทยาได้ตระหนักถึงความสำคัญของลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการทำงาน of เมืองพัทยาที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นั่นคือ ต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งเป็นบุคคลที่จะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าในการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในสายงาน อีกทั้งการได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกยังนำไปสู่การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลให้เกิดการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน และสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงาน ทำให้พนักงาน และหน่วยงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่ตั้งไว้

2. หน่วยงานของเมืองพัทยาจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้ในการคัดเลือกพนักงานใหม่ รวมทั้งการคัดเลือกหรือประเมินพนักงานดีเด่น ควรคำนึงถึงองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในการพิจารณาเกณฑ์การตัดสิน โดยอาจประเมินจากการตรวจสอบประวัติ ประสบการณ์ทำงาน รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมในวาระต่าง ๆ ของหน่วยงาน และเพื่อสังคมโดยทั่ว ๆ ไป

3. สำหรับการบริหารเมืองพัทยา เพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้บริหารระดับสูงต้องส่งเสริมให้ผู้บริหารในทุก ๆ ระดับ เกิดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก หรือมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเมืองพัทยา ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงหน่วยงานทางการศึกษา คือ โรงเรียน ควรส่งเสริมให้พนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุก และสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด และเมื่อได้รับรู้ถึงการสนับสนุน ก็จะนำไปสู่การแสดงออกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในที่สุด

4. องค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีการบริหารจัดการโครงสร้างแบบระดับชั้นลดหลั่นสามารถนำแนวคิดการวิเคราะห์พระระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หรือที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรที่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็น หรือลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันตามสิ่งแวดล้อม ค่านิยม รวมถึงวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับศักยภาพของแต่ละหน่วยงาน ทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กรต่อไปได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. วิธีการประเมินการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทำได้ให้พนักงานเป็นผู้ตอบประเมินด้วยตนเอง อาจทำให้เกิดผลการประเมินโน้มเอียงเข้าข้างตนเองได้ อาจใช้วิธีการประเมินโดยการประเมินผ่านผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน และผู้ร่วมงานด้วย เป็นต้น

2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพในสถานการณ์สัมภาษณ์พนักงานด้วย เช่น การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น หรือผู้ปฏิบัติงานดีเด่นที่ได้รับรางวัลต่อเนื่องกันหลาย ๆ ปี เป็นต้น เพื่อร่วมกันค้นหาว่ามีปัจจัยเชิงสาเหตุอีกบ้างหรือไม่ที่จะส่งผลต่อการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. สำหรับการวิเคราะห์พระระดับ ควรเลือกหน่วยงาน หรือจำนวนกลุ่มในระดับ Between group ตั้งแต่ 50 กลุ่มขึ้นไป (Hox & Mass, 2001, p. 157; Mass & Hox, 2005 pp. 86-92) เพื่อให้เกิดความแปรปรวนทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน (ทำให้ค่า ICC > .05) และทำให้ค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเป็นไปตามเกณฑ์ทุกค่า

บรรณานุกรม

- จุฑาทิพย์ เจริญรัตน์, ภัทราวดี มากมี และสุชาดา กรเพชรปาณี. (2556). พฤติกรรมคิดก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลในจังหวัดชลบุรี: การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน. *วารสารวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 11(1), 56-66.
- ซัชชมนต์ อินทรภิรมย์ และศยามล เอกะกุลนันต์. (2557). บุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้พลังอำนาจเชิงจิตวิทยา ความสามารถในการตัดสินใจและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้นโรงงานประกอบรถยนต์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 33(1), 65-76.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคม*. ตาก: บริษัทโพเรจี้คท์ ไฟฟ์-โพร จำกัด.
- ณัฐวุฒิ อรินทร์, อรพินทร์ ชูชม, ดุษฎี โยเหลา และนำชัย ศุภพงษ์ชัยสกุล. (2556). การทำหน้าที่ตัวแปรคั่นกลางของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อสุขภาวะทางจิตและพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดชายแดนใต้. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 19(1), 100-117.
- ตรีทิพ บุญแย้ม, วิลาศลักษณ์ ชวีวัลลี, นำชัย ศุภพงษ์ชัยสกุล และภาคพล อนุฤทธิ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน เพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 17(2), 70-82.
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์, กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒน์ ยาวีราช. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 8(1), 190-204.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ, มนตรี พิริยะกุล และประยงค์ มีใจซื่อ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(2), 56-65.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 36(138), 40-58.
- ธนิษฐ์ รัตนโอฬาร, วรณีย์ แกมเกต และสุวิมล ว่องวาณิช. (2556). การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษาปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 18(2), 141-154.

- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: นิชินแอตเวอ์
ไทชิ่งกรุ๊ป.
- นุรลี หมัดปลอด, อิศร์ภูธร รินไธสง และรุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2556). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญ สังกัด
สำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดสงขลา. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 19(1), 58-71.
- บุรทิน ขำภีรัฐ, วรณี แกมเกตุ และสุชาดา บวรกิตติวงศ์. (2550). การพัฒนา การตรวจสอบความตรง
และความไม่แปรเปลี่ยนของโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับประสิทธิผลความเป็นคนบดี.
วารสารครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 36(2). 120-140.
- ปานจักษ์ เหล่ารัตนวงษ์. (2548). การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์
ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยน
ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม.
วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 11(1), 73-94.
- พรทิพา ปิยะกมลรัตน์. (2553). การประเมินผลการบริหารจัดการด้านการประสานงานเพื่อการพัฒนา
ของเมืองพัทยา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 1-11. เข้าถึงได้จาก
http://qmis.stou.ac.th/qa/EQA_3/KPI_EQA/KPI_3/5_Management%5C54%5C11_Porntipa.pdf
- พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2557). หลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาส
ราชนครินทร์*, 6(2), 136-145.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2556). การพัฒนาพลเมืองอาเซียนและพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
ในการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. *โครงการประชุมวิชาการระดับชาติและ
นานาชาติ SMARTS ครั้งที่ 3: การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*, 369-380.
- ภัทราวดี มากมี. (2559). การพัฒนาโมเดลการวัดประสิทธิผลองค์การภาครัฐในเขตอาเซียน:
การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(1) 179-198.
- ภัทราวดี มากมี, ศิริเดช สุขชีวะ และศิริชัย กาญจนวาสี. (2553). การพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผล
องค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุ
พหุระดับ. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย*, 23(1), 55 - 75.
- วรรณิ แกมเกตุ. (2551). *วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช ช่างแก้ว, สมศักดิ์ ลิลา, ไพรัตน์ วงษ์นาม และสุวรรณา จันทร์ประเสริฐ (2556). โมเดลสมการ
โครงสร้างพหุระดับประสิทธิผลการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.
วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 22(1), 73-87.

- ศศิรัศม์ ประสาทแก้ว, จรัส อติวิทยาภรณ์ และอิศรัฎฐ์ รินไธสง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับในการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่องค์กรสมรรถนะสูงแบบบูรณาการพหุมิติ. *วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 25(1), 52-69.
- ศิริชัย กาญจนวสี. (2554). *การวิเคราะห์ทุกระดับ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สฎายุ อีระวณิชตระกูล. (2551). อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพาประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย. *วารสารการบริหารการศึกษาศึกษา*, 3(1), 19-30.
- สิริภาพรรณ ลี้ภัยเจริญ. (2557). กรอบแนวคิดการพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*, 5, 299-308.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561*. กรุงเทพฯ: บริษัทวิชั่นพริ้นท์แอนด์มีเดีย, 1-57.
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา. (2557). *บรรยายสรุปเมืองพัทยา ปี 2557*. ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนา ฝ่ายวิจัยและประเมินผล, 1-85.
- อรรวรรณ บุญบำรุง, สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล และกนก พานทอง. (2557). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ. *วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา*, 11(2), 63-72.
- อารีย์วรรณ อ่วมธานี และเบญจรัตน์ สมเกียรติ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ และการสนับสนุนจากองค์การ กับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร. *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 2, 66-72.
- Baba, V. V., Tourigny, L., Wang, X., & Liu, W. (2009). Proactive Personality and Work Performance in China: The moderating Effects of Emotional Exhaustion and Perceived Safety Climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 26(1), 23-37.
- Barnard, C. I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.

- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior, 14*, 103–118.
- Best, J. W., & Kahn, J. (2006). *Research in Education*. New Delhi: Prentice Hall.
- Bindl, U., & Parker, S. K. (2011). Proactive work behavior: Forward thinking and change-oriented action in organizations. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, 2*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Conbach, L. J. (1984). *Essential of Psychology and Education*. New York: Mc-Graw Hill.
- Covey, S. R. (2004). *The 7 habits of highly effective people: Restoring the characteristic*. New York: Fireside.
- Crant, J. M. (1995). The proactive personality scale and objective job performance among real estate agents. *Journal of Applied Psychology, 80*, 532-537.
- Crant J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management, 26*(3), 435-462.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-Member Exchange Model of Leadership: A Critique and Further Development. *Academy of Management Review, 11*(3), 618-634.
- Farh, J. L., Earley, P. C., & Lin, S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly, 42*, 421–444.
- Frese, M., & Fay, D. (2001). Personal initiative: An active performance concept for work in the 21st century. *Research in Organizational Behavior, 23*, 133–187.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Communicating effectively in organizations*. In J.M. George & G.R. Jones. *Understanding and managing organizational behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Gilmore, P. L., Hu, X., Wei, F., Tetrick, L. E., & Zaccaro, S. J. (2013). Positive affectivity neutralizes transformational leadership's influence on creative performance and organizational citizenship behaviors. *Journal of Organizational Behavior, 34*, 1061–1075.
- Graen, G. B., & Uhl-Bein, M. (1995). Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly, 6*, 219-247.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Uppersaddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- Hannam, R. L., & Jimmieson, N. L. (2007). The impact of organisational citizenship behaviour and non-material rewards on dimensions of employee burnout: evidence from the teaching profession. In Glendon, I.A., Thompson, B.M., & Myers, B (Eds.). *Advances in Organisational Psychology*, 153-174.
- Hooper, D., Coughlan, J., Mullen, M. (2008). Structural equation modelling: guidelines for determining model fit. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60.
- Hox, J.J. (2010). *Multilevel analysis: Techniques and applications* (2nd ed.). New York: Routledge.
- Hsu, H. (2009). *Testing the effectiveness of various commonly used fit indices for detecting misspecifications in multilevel structural equation models*. PhD Dissertation, Graduate Studies, Texas A & M University.
- Janssen, O., & Van, Y. N. W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 47(3), 368-384.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Kwak, W. J., & Kim, H. K. (2015). Servant leadership and customer service quality at Korean hotels: Multilevel organizational citizenship behavior as a mediator. *Journal of Social Behavior and Personality*, 43(8), 1287-1298.
- Lawrence, S. M., Glenn, G., & Guarino, A. J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lai, J. Y., Lam, L. W., & Lam, S. K. (2013). Organizational citizenship behavior in work groups: A team cultural perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 1039-1056.
- Li, N., Ling, J., & Crant J. M. (2010). The Role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 395-401.

- Li, H., Feng, Z., Liu, C., & Cheng, D. (2014). The impact of relative leader-member exchange on employees' work behavior as mediated by psychological contract fulfillment. *Social Behavior and Personality, 42*(1), 79-88.
- Liden, R. J., & Maslyn, J. M. (1998). Multi-dimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of Management, 24*, 43-72.
- Liguori, E. W., McLarty, B. D., & Muldoon, J. (2012). The moderating effect of perceived job characteristics on the proactive personality-organizational citizenship behavior relationship. *Leadership & Organization Development Journal, 34*(8), 724-740.
- Lunenburg, F. C. (2010). Leader-Member Exchange Theory: Another perspective on the leadership process. *International Journal of Management, Business, and Administration, 13*(1), 1-5.
- Lv, A., Shen, X., Cao, Y., Su, Y., & Chen, X. (2012). Conscientiousness and organizational citizenship behavior: The mediating role of organizational justice. *Social Behavior and Personality, 40*(8), 1293-1300.
- Maas, C. J. M., & Hox, J. J. (2005). Sufficient sample sizes for multilevel modeling. *European Journal of Research Methods for the Behavioral and Social Sciences, 1*(3), 86-92.
- Muthén, B. O. (1994). Multilevel covariance structure analysis. *Sociological Methods & Research, 22*(3), 376-398.
- Muthén, L. K., & Muthén, B. O. (2012). *Mplus Statistical Analysis with Latent Variables User's Guide* (7th ed.). Los Angeles, CA: Muthén & Muthén.
- Muthén, B. O., & Asparouhov, T. (2011). *Beyond multilevel regression modeling: Multilevel analysis in a general latent variable framework*. In J. Hox & J. K. Roberts (Eds.), *Handbook of Advanced Multilevel Analysis*. New York: Taylor and Francis.
- Organ, D. W. (1977). A reappraisal and reinterpretation of the satisfaction-causes-performance hypothesis. *Academy of Management Review, 2*, 46-53.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.

- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*, 775-802.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Foundations for Organizational Science: Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management, 36*, 633-662.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Human Performance, 10*(2), 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (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.
- Preacher, K. J., Zhang, Z., & Zyphur, M. J. (2011). Alternative models for assessing mediation in multilevel data: The advantages of multilevel SEM. *Structural Equation Modeling, 18*, 161-182.
- Raudenbush, S. W., & Bryk, A. S. (1986). A hierarchical model for studying school effects. *Sociology of Education, 59*, 1-17.
- Scandura, T. A., Graen, G. B., & Novak, M. A. (1986). When managers decide not to decide autocratically: An investigation of leader-member exchange and decision influence. *Journal of Applied Psychology, 71*, 579-584.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. (3rd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Crant, J. M. (2001). What do proactive people do? A longitudinal model linking proactive personality and career success. *Personnel Psychology, 54*, 845-874.
- Settoon, R., Bennett, N., & Liden, R. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology, 81*(3), 219-227.

- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.
- Snijders, T. A. B., & Bosker, R. (1999). *Multilevel analysis. An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Trifiletti, E., Capozza, D., Pasin, A., & Falvo, R. (2009). A validation of the proactive personality scale. *Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology (TPM), 16*(2), 77-93.
- Truckenbrodt, Y. B. (2000). The relationship between leader-member exchange and commitment and organizational citizenship behavior. *Acquisition Review Quarterly, 7*(30), 233-244.
- Wayne, S. J., & Green, S. A. (1993). The effects of leader-member exchange on employee citizenship and impression behavior. *Human Relation, 46*, 1431-1440.
- Wayne, S., Shore, L., & Liden, R. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal, 40*(1), 82-111.
- Yang, Q., Kunaviltikul, W., & Supamanee, T. (2013). Leader-member exchange and organizational citizenship behaviors among Nurses in Tertiary hospitals, Yunnan province, the people's republic of China. *Nursing Journal, 40*(3), 109-118.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal, 44*(4), 682-696.
- Zhang, Z., Wang, M., & Shi, J. (2012). Leader-follower congruence in proactive personality and work outcomes: The mediating role of leader-member exchange. *Academy of Management Journal, 55*(1), 111-130.
- Zhong, J. A., Lam, W., & Chen, Z. (2011). Relationship between leader-member exchange and organizational citizenship behaviors: Examining the moderating role of empowerment. *Asia Pacific Journal of Management, 28*, 609-626.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
ของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ
พนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

คำชี้แจง

ข้อความในแบบสอบถามเป็นความคิดเห็นของพนักงานเมืองพัทยาเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพหุระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อความแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเมืองพัทยาทั้งสิ้น คำตอบที่ดีที่สุดคือคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นขอให้พนักงานเมืองพัทยาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นจริง เพื่อที่จะได้นำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมให้สามารถกลายเป็นผู้มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผลจากการสำรวจนี้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ได้ส่งผลต่อพนักงานหรือผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และข้อมูลที่ได้จะเสนอเป็นการแปลผลการศึกษาภาพรวม ไม่ได้เปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยแบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1	ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานเมืองพัทยา	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 2	บุคลิกภาพเชิงรุก	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 3	การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก	จำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 4	พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	จำนวน 26 ข้อ

นางสาวณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวช

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมคำตอบ
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุ ปี (เศษของ 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)
3. สถานภาพ 1) โสด 2) สมรส/มีคู่อยู่ด้วยกัน
 3) หย่าร้าง 4) หม้าย
4. ระดับการศึกษาสูงสุด 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโท 4) ปริญญาเอก
5. หน่วยงานที่สังกัดเมืองพัทยา

<input type="checkbox"/> 1) สำนักปลัดเมืองพัทยา	<input type="checkbox"/> 2) สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณ
<input type="checkbox"/> 3) สำนักการคลัง	<input type="checkbox"/> 4) สำนักงานการช่าง
<input type="checkbox"/> 5) สำนักสาธารณสุข	<input type="checkbox"/> 6) สำนักงานเมืองพัทยา สาขาเกาะล้าน
<input type="checkbox"/> 7) สำนักการช่างสุขาภิบาล	<input type="checkbox"/> 8) สำนักพัฒนาสังคม
<input type="checkbox"/> 9) สำนักสิ่งแวดล้อม	<input type="checkbox"/> 10) กองการพัสดุและทรัพย์สิน
<input type="checkbox"/> 11) กองการเจ้าหน้าที่	<input type="checkbox"/> 12) สำนักส่งเสริมการท่องเที่ยว
<input type="checkbox"/> 13) กลุ่มนักกฎหมาย	<input type="checkbox"/> 14) สำนักการศึกษา
<input type="checkbox"/> 15) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 1	<input type="checkbox"/> 16) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 2
<input type="checkbox"/> 17) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 3	<input type="checkbox"/> 18) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 4
<input type="checkbox"/> 19) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 5	<input type="checkbox"/> 20) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 6
<input type="checkbox"/> 21) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 7	<input type="checkbox"/> 22) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 8
<input type="checkbox"/> 23) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 9	<input type="checkbox"/> 24) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 10
<input type="checkbox"/> 25) ครูโรงเรียนเมืองพัทยา 11	
6. ตำแหน่งงาน
7. ประสบการณ์ทำงาน (เริ่มนับจากการบรรจุเป็นพนักงานเมืองพัทยา)

<input type="checkbox"/> 1) 1 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 6 - 10 ปี	<input type="checkbox"/> 3) 11 - 15 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 15 ปี
--------------------------------------	---------------------------------------	--	---

ตอนที่ 2 บุคลิกภาพเชิงรุก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรง

กับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 81-100)
 4 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมาก (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 61-80)
 3 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านปานกลาง (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 41-60)
 2 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านน้อย (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 21-40)
 1 หมายถึง ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 0-20)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านพยายามหาโอกาสพัฒนาตนเองเพื่อทำให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
2. ไม่ว่าท่านจะทำงานที่ใดก็ตาม ท่านจะมีพลังผลักดันเพื่อจะสร้างเป้าหมายของตนเองให้เกิดขึ้นจริง					
3. ในสถานการณ์คับขัน ท่านมีสติและสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
4. ท่านจะชอบลงมือทำสิ่งต่าง ๆ โดยค้นหาวิธีการใหม่ ๆ หรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม					
5. ท่านชอบลงมือทำในสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าไม่มีทางเป็นไปได้					
6. ถ้าท่านเชื่อมั่นในสิ่งที่จะทำแล้ว จะไม่มีอุปสรรคใดมาขวางท่านให้ลงมือทำสิ่งนั้นให้เป็นจริงได้					
7. ท่านมักจะลงมือทำในสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าเป็นไปไม่ได้ และพยายามทำสิ่งนั้นให้สำเร็จให้ได้					

ตอนที่ 3 การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรง

กับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- | | | | |
|---|---------|---|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด | (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 81-100) |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมาก | (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 61-80) |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านปานกลาง | (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 41-60) |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านน้อย | (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 21-40) |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด | (มีความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ 0-20) |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้ความรู้ และการสอนงานของหัวหน้า					
2. ท่านชื่นชอบในความกล้าตัดสินใจของหัวหน้า					
3. ท่านเห็นว่าหัวหน้าเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
4. หัวหน้ามีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับท่าน					
5. ท่านมักชมเชยหัวหน้าให้ผู้อื่นฟังอยู่เสมอ					
6. ท่านรู้สึกประทับใจในความมีน้ำใจของหัวหน้า					
7. หัวหน้าปกป้องท่านจากการตำหนิจากบุคคลอื่นในองค์กร					
8. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าจะให้การสนับสนุนแนวคิดหรือการทำงานของท่าน					
9. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร					
10. ท่านมั่นใจว่าหัวหน้ายินดีร่วมงานกับท่าน เพื่อให้งานสำเร็จ					
11. ท่านและหัวหน้ามักจะร่วมกันวางแผนในการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
12. หัวหน้ายอมรับว่าท่านเป็นบุคคลที่มีศักยภาพในการทำงานสูง					
13. หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่มีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ					
14. ท่านเชื่อมั่นว่าหัวหน้าของท่านมีความสามารถสร้างผลงานที่ดี					
15. ท่านยอมรับในผลงานของหัวหน้า					

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการปฏิบัติงานที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด (มีการปฏิบัติร้อยละ 81-100)
 4 หมายถึง ตรงกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่านมาก (มีการปฏิบัติร้อยละ 61-80)
 3 หมายถึง ตรงกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่านปานกลาง (มีการปฏิบัติร้อยละ 41-60)
 2 หมายถึง ตรงกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่านน้อย (มีการปฏิบัติร้อยละ 21-40)
 1 หมายถึง ตรงกับลักษณะการปฏิบัติงานของท่านน้อยที่สุด (มีการปฏิบัติร้อยละ 0-20)

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
1. ท่านเต็มใจทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม					
2. ท่านเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากเสมอ					
3. ท่านให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน					
4. ท่านช่วยแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ให้เข้าใจงาน แม้ไม่ใช่หน้าที่ของท่านโดยตรง					
5. ท่านเต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้จะนอกเหนือจากงานปกติ					
6. ท่านทำงานตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
7. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน					
8. ท่านลาหยุดเมื่อมีความจำเป็นเท่านั้น					
9. ท่านทำงานตามหน้าที่อย่างดีที่สุด					
10. ทุกครั้งก่อนกลับบ้าน ท่านจะคอยดูว่าไฟฟ้าทุกดวงปิดไฟเรียบร้อยดีหรือไม่					
11. ท่านไม่เคยทำงานที่ไม่เกี่ยวข้องมาทำในเวลาราชการ					
12. ท่านมีความอดทนอดกลั้นต่อความทุกข์ใจในการทำงาน					
13. ท่านเต็มใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าจะมีข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ในขั้นตอนการทำงาน					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
14. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะตึงเครียดในการทำงานได้					
15. ท่านนำข้อตำหนิที่ได้รับจากการทำงาน มาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
16. ท่านยินดีช่วยงานเร่งด่วนของหน่วยงานให้สำเร็จ แม้ต้องทำงานนอกเวลา					
17. ท่านทำงานโดยเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
18. ท่านระมัดระวังการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมและอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน					
19. ท่านจะทำงานให้เสร็จตามเวลาเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
20. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน					
21. ท่านไม่ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว					
22. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานทุกครั้ง เมื่อมีการร้องขอ เช่น การเข้าร่วมงานในพระราชพิธีต่างๆ					
23. เมื่อหน่วยงานอื่นของเมืองพัทยาขอความอนุเคราะห์ให้เข้าร่วมกิจกรรม ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม					
24. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การเป็นหลัก					
25. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับองค์การ					
26. ท่านจะอธิบายเมื่อพบว่ามีคนเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลของเมืองพัทยาในนโยบายหรือการปฏิบัติ					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

หนังสือรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย



แบบรายงานผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา

๑. ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ) A MULTILEVEL CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG PATTAYA OFFICERS MEDIATED BY LEADER-MEMBER EXCHANGE

๒. ชื่อนิสิต (นาย, นาง, นางสาว): ณิชฐพัชร ธรรมสิทธิเวช

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (M.Sc.) สาขาวิทยาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา

ภาคปกติ

ภาคพิเศษ

รหัสประจำตัว ๕๕๙๑๐๔๐๒ คณะ/วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

๓. หน่วยงานที่สังกัด: วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

๔. ผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์:

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ได้พิจารณารายละเอียดวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าวข้างต้นแล้ว ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ

๑) การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่งการวิจัย

๒) วิธีการที่เหมาะสมในการได้รับความยินยอมจากกลุ่มตัวอย่างก่อนเข้าร่วมโครงการวิจัย

(Informed consent) รวมทั้งการป้องกันสิทธิประโยชน์ และรักษาความลับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๓) การดำเนินการวิจัยอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ก่อความเสียหายต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็สิ่งที่มีชีวิตหรือไม่มีชีวิต

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มีมติเห็นชอบ ดังนี้

(✓) รับรองโครงการวิจัย

() ไม่รับรอง

๕. วันที่ให้การรับรอง: ๓๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

ลงนาม..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติดา กรเพชรปानी)

ประธานกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ ๖๖๒๘/๐๑๕๐

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๒๐ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกเมืองพัทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวท รหัสประจำตัว ๕๕๙๑๐๔๐๒ นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางวิทยาการปัญญา ได้รับอนุมัติเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในการนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ขอกความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยจากพนักงานเมืองพัทยา จำนวน ๓๐ คน โดยผู้วิจัยขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๒๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานิ)
คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/ โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๖๖๒๘/๑๗๖๓

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๗ พฤษภาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายกเมืองพัทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำโครงการยอวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวท รหัสประจำตัว ๕๕๙๑๐๔๐๒ นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและสถิติทางวิทยาการปัญญา ได้รับอนุมัติคำโครงการวิทยานิพนธ์เรื่อง “โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ซึ่งอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร.พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย ในการนี้ ผู้วิจัยมีความประสงค์ขอข้อมูลดังนี้ ๑) ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานเมืองพัทยา ๒) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ๓) บุคลิกภาพเชิงรุก ๔) การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา กรเพชรปานี)
คณบดีวิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา

โทร. ๐ ๓๘๑๐ ๒๐๗๗-๘

โทร/ โทรสาร ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๘๔

<http://www.rmcs.buu.ac.th>

ภาคผนวก จ

ค่าสถิติตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ตารางค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยจำแนกตามรายข้อ

ตัวแปร	ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	การแปลผล
		1	2	3			
บุคลิกภาพเชิงรุก	1	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	2	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	3	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	4	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	5	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	6	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	7	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำ กับสมาชิก	1	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	2	1	0	1	2	0.667	คัดเลือกไว้
	3	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	4	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	5	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	6	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	7	1	1	-1	1	0.333	ตัดออก
	8	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	9	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	10	1	-1	1	1	0.333	ตัดออก
	11	1	1	-1	1	0.333	ตัดออก
	12	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	13	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	14	1	-1	1	1	0.333	ตัดออก
	15	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	16	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	17	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	18	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	19	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้

ตารางค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยจำแนกตามรายข้อ

ตัวแปร	ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	การแปลผล
		1	2	3			
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี	1	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
ต่อองค์การ	2	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	3	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	4	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	5	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	6	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	7	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	8	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	9	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	10	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	11	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	12	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	13	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	14	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	15	1	-1	1	1	0.333	ตัดออก
	16	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	17	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	18	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	19	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	20	1	0	1	2	0.667	คัดเลือกไว้
	21	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	22	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	23	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	24	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	25	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	26	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	27	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้
	28	1	1	1	3	1.000	คัดเลือกไว้

FACTOR: PP

```

/VARIABLES PP1 PP2 PP3 PP4 PP5 PP6 PP7
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS PP1 PP2 PP3 PP4 PP5 PP6 PP7
/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

[DataSet1] D:\FileRun_OCB\OCB_Raw1.sav

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.736
	Approx. Chi-Square	429.286
Bartlett's Test of Sphericity	df	21
	Sig.	.000

FACTOR: LMX

```

/VARIABLES AF1 AF2 AF3 AF4 AF5 AF6 LO1 LO2 CB1 CB2 PR1 PR2 PR3 PR4 PR5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS AF1 AF2 AF3 AF4 AF5 AF6 LO1 LO2 CB1 CB2 PR1 PR2 PR3 PR4 PR5
/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

[DataSet1] D:\FileRun_OCB\OCB_Raw1.sav

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.950
	Approx. Chi-Square	4667.288
Bartlett's Test of Sphericity	df	105
	Sig.	.000

FACTOR: OCB

```

/VARIABLES AR1 AR2 AR3 AR4 CS1 CS2 CS3 CS4 CS5 CS6 CS7 SM1 SM2 SM3 SM4 CT1 CT2 CT3
CT4 CT5 CT6 CV1 CV2 CV3 CV4 CV5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS AR1 AR2 AR3 AR4 CS1 CS2 CS3 CS4 CS5 CS6 CS7 SM1 SM2 SM3 SM4 CT1 CT2 CT3 CT4
CT5 CT6 CV1 CV2 CV3 CV4 CV5
/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/METHOD=CORRELATION.

```

Factor Analysis

[DataSet1] D:\FileRun_OCB\OCB_Raw1.sav

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.930
	Approx. Chi-Square	4167.374
Bartlett's Test of Sphericity	df	325
	Sig.	.000

ภาคผนวก ฉ

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุทุกระดับ

Mplus VERSION 7
MUTHEN & MUTHEN
2/14/2016 5:58 PM
INPUT INSTRUCTIONS

TITLE: OCB_MSEM
DATA: FILE IS D:\FileRun_OCB\OCBMplus.dat;
VARIABLE: NAMES ARE CLUS CO EG AP DD TA PE AC AF LO CB PR AR CS SM CT CV;
USEVARIABLES ARE CLUS AR CO EG AP DD TA PE AC AF LO CB PR AR CS SM CT CV;
CLUSTER IS CLUS;
ANALYSIS:
TYPE IS TWOLEVEL;
ESTIMATOR IS MLR;
ITERATIONS = 1000;
CONVERGENCE = 0.000001;

MODEL:
%WITHIN%
PPw by CO EG@0.5 AP@0.9 DD@0.6 TA@0.7 PE@0.3 AC@0.9;
LMXw by AF LO CB PR;
OCBw by AR CS SM CT CV;
OCBw on LMXw@0.65;
LMXw on PPw;
PPW@0.0003;
CV WITH CT;
PE WITH AP;
AF WITH AP;
LO WITH AF;
CB WITH AF;
PR WITH AF;
CB WITH AP;
LO WITH AP;
PR WITH AP;

EG WITH CO;
AP WITH SM;
AP WITH CV;
AP WITH CS;
AP WITH CT;
AP WITH AR;
DD WITH CT;
AF WITH CS;
AF WITH AR;
AF WITH SM;
AF WITH CV;
AF WITH CT;
LO WITH DD;
PE WITH CV;
AC WITH CV;
PE WITH CO;
CB WITH CO;
EG WITH CS;
CO WITH CS;
DD WITH CS;
DD WITH AR;
LO WITH CS;
PR WITH AC;
PR WITH AR;
CB WITH CT;
AF WITH CO;
CO WITH SM;
AF WITH EG;
LO WITH PE;
EG WITH CS;
AF@0.033;
OCBW WITH PPW;
AC WITH CO;

DD WITH CO;
TA WITH CO;
CB WITH LO;
CB WITH TA;
EG WITH AR;
CO WITH AR;
PR WITH CO;
LO WITH AC;
PE WITH CT;
LO WITH CV;
DD WITH EG;
AC WITH AP;
TA WITH AP;
AP WITH CO;
DD WITH AP;
AP WITH EG;
DD WITH AP;
AF WITH DD;
LO WITH CO;
AC WITH TA;
PE WITH DD;
PE WITH EG;
CO WITH CV;
CO WITH CT;
AC WITH EG;
TA WITH EG;
AC WITH DD;
TA WITH DD;
AC WITH PE;
PE WITH TA;
LMXW@0.009

%BETWEEN%

PPb by CO EG@0.3 AP@0.4 DD@0.2 TA@0.5 PE AC;

LMXb by AF LO CB PR;

OCBb by AR CS@0.5 SM@0.5 CT@0.4 CV@0.3;

OCBb on LMXb@0.2;

LMXb on PPb;

LMXB@0.01;

OCBB@0.05;

AF@0.001;

AC WITH DD;

PR@0.000;

CT@0.008;

AP@0.02;

LO@0.02;

CB@0.003;

CV@0.004;

AR@0.04;

CS@0.042;

CO@0.027;

PE@0.04;

EG@0.043;

PR WITH LO;

TA WITH CO;

AF WITH PE;

TA WITH EG;

TA@0.017;

AF WITH TA;

AF WITH CO;

AC@0.09;

CB WITH TA;

PR WITH TA;

PR WITH AF;

PR WITH PE;

EG WITH SM;

PR WITH CB;

EG WITH CS;

CV WITH SM;

SM@0.001;

PR@0.005;

DD@0.053;

MODEL INDIRECT:

OCBw IND LMXw PPw;

OCBb IND LMXb PPb;

OUTPUT: SAMPSTAT RESIDUAL MOD(0)STANDARDIZED FSCOEFFICIENT

FSDETERMINACY;

OCB_MSEM

SUMMARY OF ANALYSIS

Number of groups	1
Number of observations	480
Number of dependent variables	16
Number of independent variables	0
Number of continuous latent variables	6

Observed dependent variables Continuous

AR	CS	SM	CT	CV	CO
EG	AP	DD	TA	PE	AC
AF	LO	CB	PR		

Continuous latent variables

OCBW	PPW	LMXW	OCBB	PPB	LMXB
------	-----	------	------	-----	------

Variables with special functions

Cluster variable	CLUS
Estimator	MLR
Information matrix	OBSERVED
Maximum number of iterations	1000
Convergence criterion	0.100D-05
Maximum number of EM iterations	500
Convergence criteria for the EM algorithm	
Loglikelihood change	0.100D-02
Relative loglikelihood change	0.100D-05
Derivative	0.100D-03
Minimum variance	0.100D-03
Maximum number of steepest descent iterations	20
Maximum number of iterations for H1	2000
Convergence criterion for H1	0.100D-03
Optimization algorithm	EMA

SUMMARY OF DATA

Number of clusters	25
Average cluster size	19.200

Estimated Intraclass Correlations for the Y Variables

Intraclass		Intraclass		Intraclass	
Variable	Correlation	Variable	Correlation	Variable	Correlation
CO	0.311	EG	0.223	AP	0.034
DD	0.057	TA	0.046	PE	0.153
AC	0.121	AF	0.036	LO	0.033
CB	0.068	PR	0.056	AR	0.048
CS	0.071	SM	0.032	CT	0.047
CV	0.059				

SAMPLE STATISTICS

ESTIMATED SAMPLE STATISTICS FOR WITHIN

Means						
	CO	EG	AP	DD	TA	
1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Means						
	PE	AC	AF	LO	CB	
1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Means						
	PR	AR	CS	SM	CT	
1	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
Means						
	CV					
1	0.000					
Covariances						
	AR	CS	SM	CT	CV	
AR	0.199					
CS	0.108	0.141				
SM	0.135	0.135	0.239			
CT	0.089	0.090	0.118	0.157		
CV	0.111	0.106	0.138	0.108	0.176	
CO	-0.028	-0.034	-0.034	-0.011	-0.016	
EG	-0.031	-0.034	-0.029	-0.016	-0.020	
AP	0.118	0.127	0.175	0.115	0.148	
DD	-0.026	-0.024	-0.012	0.012	-0.004	
TA	0.001	-0.004	-0.010	-0.001	0.000	
PE	0.006	0.009	0.015	0.017	0.028	
AC	0.013	0.003	0.010	0.006	0.026	

AF	0.131	0.122	0.156	0.101	0.129
LO	0.132	0.121	0.162	0.110	0.136
CB	0.131	0.125	0.160	0.098	0.129
PR	0.089	0.079	0.104	0.067	0.082

Covariances

	CO	EG	AP	DD	TA
CO	0.271				
EG	0.123	0.284			
AP	-0.032	-0.019	0.394		
DD	0.106	0.090	-0.011	0.414	
TA	0.066	0.058	0.002	0.070	0.303
PE	0.088	0.052	0.032	0.077	0.051
AC	0.089	0.074	0.015	0.085	0.069
AF	-0.039	-0.034	0.166	-0.022	-0.004
LO	-0.020	-0.021	0.170	0.010	0.000
CB	-0.044	-0.028	0.171	-0.019	-0.012
PR	-0.019	-0.014	0.103	-0.003	-0.001

Covariances

	PE	AC	AF	LO	CB
PE	0.292				
AC	0.064	0.382			
AF	0.013	0.018	0.255		
LO	0.029	0.034	0.250	0.351	
CB	0.016	0.023	0.246	0.278	0.362
PR	0.012	0.029	0.158	0.188	0.183

Covariances

	PR
PR	0.190

Correlations					
	AR	CS	SM	CT	CV
AR	1.000				
CS	0.646	1.000			
SM	0.618	0.732	1.000		
CT	0.506	0.604	0.611	1.000	
CV	0.592	0.674	0.673	0.650	1.000
CO	-0.119	-0.173	-0.135	-0.053	-0.074
EG	-0.131	-0.172	-0.111	-0.077	-0.089
AP	0.423	0.537	0.571	0.460	0.561
DD	-0.090	-0.098	-0.039	0.049	-0.013
TA	0.005	-0.018	-0.037	-0.006	-0.002
PE	0.024	0.045	0.058	0.078	0.126
AC	0.046	0.013	0.032	0.026	0.099
AF	0.582	0.640	0.633	0.506	0.610
LO	0.499	0.542	0.559	0.466	0.549
CB	0.489	0.551	0.545	0.412	0.511
PR	0.458	0.485	0.487	0.387	0.451

Correlations					
	CO	EG	AP	DD	TA
CO	1.000				
EG	0.445	1.000			
AP	-0.097	-0.057	1.000		
DD	0.316	0.262	-0.027	1.000	
TA	0.230	0.199	0.007	0.198	1.000
PE	0.313	0.180	0.095	0.221	0.170
AC	0.278	0.226	0.038	0.215	0.204
AF	-0.150	-0.125	0.523	-0.069	-0.014
LO	-0.065	-0.066	0.456	0.025	0.001
CB	-0.142	-0.088	0.452	-0.050	-0.037
PR	-0.085	-0.060	0.375	-0.009	-0.003

Correlations

	PE	AC	AF	LO	CB
PE	1.000				
AC	0.190	1.000			
AF	0.046	0.058	1.000		
LO	0.090	0.093	0.837	1.000	
CB	0.049	0.061	0.809	0.779	1.000
PR	0.049	0.109	0.717	0.727	0.698

Correlations

	PR
PR	1.000

ESTIMATED SAMPLE STATISTICS FOR BETWEEN

Means

	AR	CS	SM	CT	CV
1	3.879	3.983	3.896	4.034	3.832

Means

	CO	EG	AP	DD	TA
1	4.344	4.233	3.655	3.880	3.515

Means

	PE	AC	AF	LO	CB
1	3.976	3.720	3.712	3.646	3.726

Means

	PR
1	3.925

Covariances

	AR	CS	SM	CT	CV
AR	0.010				
CS	0.007	0.011			
SM	0.001	0.004	0.008		
CT	0.002	0.003	0.002	0.008	
CV	0.004	0.004	0.001	0.006	0.011
CO	0.023	0.025	0.007	0.020	0.020
EG	0.010	0.015	-0.005	0.006	0.005
AP	0.001	0.005	0.002	0.008	0.008
DD	-0.005	0.000	0.000	0.001	0.000
TA	0.002	0.003	0.001	-0.002	0.003
PE	0.013	0.011	0.001	0.012	0.016
AC	0.010	0.012	0.006	0.012	0.012
AF	0.005	0.007	0.002	0.006	0.008
LO	0.006	0.004	0.001	0.007	0.008
CB	0.006	0.007	0.002	0.011	0.011
PR	0.006	0.008	0.002	0.007	0.009

Covariances

	CO	EG	AP	DD	TA
CO	0.122				
EG	0.059	0.082			
AP	0.014	0.011	0.014		
DD	-0.013	0.005	0.009	0.025	
TA	-0.010	-0.013	0.003	0.007	0.015
PE	0.060	0.037	0.014	-0.009	-0.003
AC	0.053	0.031	0.017	0.018	0.005
AF	0.029	0.011	0.007	0.002	0.001
LO	0.031	0.014	0.006	0.001	0.000
CB	0.050	0.021	0.010	0.001	-0.004
PR	0.033	0.016	0.007	-0.002	-0.001

Covariances

	PE	AC	AF	LO	CB
PE	0.053				
AC	0.031	0.052			
AF	0.013	0.017	0.010		
LO	0.019	0.021	0.009	0.012	
CB	0.025	0.028	0.014	0.016	0.026
PR	0.018	0.014	0.010	0.009	0.015

Covariances

	PR
PR	0.011

Correlations

	AR	CS	SM	CT	CV
AR	1.000				
CS	0.683	1.000			
SM	0.116	0.424	1.000		
CT	0.261	0.367	0.300	1.000	
CV	0.398	0.386	0.066	0.666	1.000
CO	0.651	0.683	0.236	0.640	0.534
EG	0.367	0.497	-0.187	0.257	0.165
AP	0.070	0.426	0.146	0.748	0.682
DD	-0.331	-0.018	0.022	0.106	-0.001
TA	0.199	0.238	0.069	-0.211	0.206
PE	0.563	0.465	0.061	0.583	0.679
AC	0.422	0.512	0.283	0.610	0.479
AF	0.513	0.683	0.220	0.701	0.746
LO	0.581	0.384	0.064	0.717	0.718
CB	0.347	0.412	0.113	0.748	0.671
PR	0.554	0.719	0.166	0.716	0.773

Correlations

	CO	EG	AP	DD	TA
CO	1.000				
EG	0.592	1.000			
AP	0.330	0.316	1.000		
DD	-0.232	0.107	0.497	1.000	
TA	-0.248	-0.369	0.215	0.373	1.000
PE	0.751	0.556	0.502	-0.237	-0.118
AC	0.657	0.477	0.617	0.491	0.185
AF	0.837	0.407	0.591	0.143	0.105
LO	0.802	0.437	0.497	0.081	-0.025
CB	0.871	0.442	0.511	0.050	-0.190
PR	0.895	0.534	0.567	-0.141	-0.114

Correlations

	PE	AC	AF	LO	CB
PE	1.000				
AC	0.585	1.000			
AF	0.562	0.744	1.000		
LO	0.770	0.832	0.810	1.000	
CB	0.681	0.745	0.891	0.889	1.000
PR	0.717	0.564	0.917	0.740	0.846

Correlations

	PR
PR	1.000

MODEL FIT INFORMATION

Number of Free Parameters	131
---------------------------	-----

Loglikelihood

H0 Value	-4003.939
H0 Scaling Correction Factor for MLR	1.0443
H1 Value	-3903.037
H1 Scaling Correction Factor for MLR	0.8345

Information Criteria

Akaike (AIC)	8269.877
Bayesian (BIC)	8816.643
Sample-Size Adjusted BIC ($n^* = (n + 2) / 24$)	8400.863

Chi-Square Test of Model Fit

Value	306.051*
Degrees of Freedom	157
P-Value	0.0000
Scaling Correction Factor for MLR	0.6594

RMSEA (Root Mean Square Error Of Approximation)

Estimate	0.044
----------	-------

CFI/TLI

CFI	0.970
TLI	0.955

Chi-Square Test of Model Fit for the Baseline Model

Value	5266.989
Degrees of Freedom	240
P-Value	0.0000

SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)

Value for Within	0.032
Value for Between	0.339

MODEL RESULTS

		Estimate	S.E.	Two-Tailed Est./S.E.	P-Value
Within Level					
PPW	BY				
	CO	1.000	0.000	999.000	999.000
	EG	0.500	0.000	999.000	999.000
	AP	0.900	0.000	999.000	999.000
	DD	0.600	0.000	999.000	999.000
	TA	0.700	0.000	999.000	999.000
	PE	0.300	0.000	999.000	999.000
	AC	0.900	0.000	999.000	999.000
LMXW	BY				
	AF	0.860	0.039	22.317	0.000
	LO	1.000	0.000	999.000	999.000
	CB	0.979	0.042	23.132	0.000
	PR	0.627	0.028	22.314	0.000
OCBW	BY				
	AR	0.786	0.053	14.805	0.000
	CS	0.770	0.052	14.716	0.000
	SM	1.000	0.000	999.000	999.000
	CT	0.671	0.057	11.840	0.000
	CV	0.793	0.057	13.888	0.000

OCBW	ON				
LMXW		0.650	0.000	999.000	999.000
LMXW	ON				
PPW		31.133	1.299	23.976	0.000
OCBW	WITH				
PPW		-0.001	0.000	-2.919	0.004
CV	WITH				
CT		0.015	0.005	2.835	0.005
PE	WITH				
AP		0.020	0.013	1.525	0.127
CV		0.019	0.010	2.011	0.044
CO		0.089	0.016	5.680	0.000
CT		0.009	0.007	1.432	0.152
DD		0.075	0.015	4.903	0.000
EG		0.052	0.018	2.984	0.003
TA		0.049	0.017	2.829	0.005
AF	WITH				
AP		0.160	0.017	9.256	0.000
CS		0.012	0.004	3.302	0.001
AR		0.017	0.003	5.452	0.000
SM		0.015	0.004	3.583	0.000
CV		0.016	0.004	4.166	0.000
CT		0.007	0.003	2.716	0.007
CO		-0.040	0.014	-2.759	0.006
EG		-0.011	0.005	-2.150	0.032
DD		-0.012	0.006	-1.970	0.049
LO	WITH				
AF		-0.007	0.005	-1.328	0.184
AP		0.164	0.016	10.588	0.000
DD		0.018	0.010	1.796	0.073
CS		-0.005	0.003	-1.690	0.091
PE		0.013	0.006	2.009	0.045
AC		0.012	0.010	1.111	0.267

	CV	0.005	0.004	1.259	0.208
	CO	-0.023	0.014	-1.618	0.106
CB	WITH				
	AF	-0.007	0.008	-0.802	0.422
	AP	0.164	0.018	9.315	0.000
	CO	-0.044	0.015	-2.909	0.004
	CT	-0.008	0.004	-1.902	0.057
	LO	-0.014	0.012	-1.100	0.271
	TA	-0.009	0.006	-1.367	0.172
PR	WITH				
	AF	-0.003	0.003	-0.983	0.325
	AP	0.098	0.012	7.951	0.000
	AC	0.015	0.007	2.097	0.036
	AR	0.006	0.004	1.614	0.107
	CO	-0.021	0.011	-1.900	0.057
EG	WITH				
	CO	0.120	0.017	7.160	0.000
	CS	-0.016	0.006	-2.664	0.008
	AR	-0.013	0.008	-1.655	0.098
AP	WITH				
	SM	0.173	0.017	10.410	0.000
	CV	0.144	0.012	12.213	0.000
	CS	0.123	0.011	10.702	0.000
	CT	0.111	0.011	9.658	0.000
	AR	0.115	0.017	6.847	0.000
	CO	-0.024	0.017	-1.424	0.155
	EG	0.008	0.013	0.592	0.554
DD	WITH				
	CT	0.016	0.006	2.669	0.008
	CS	-0.016	0.007	-2.269	0.023
	AR	-0.019	0.010	-1.863	0.063
	CO	0.101	0.015	6.859	0.000
	EG	0.091	0.020	4.504	0.000

AP	0.002	0.012	0.212	0.832
AC WITH				
CV	0.018	0.007	2.436	0.015
CO	0.090	0.018	4.904	0.000
AP	0.009	0.012	0.773	0.439
TA	0.069	0.017	4.016	0.000
EG	0.075	0.018	4.196	0.000
DD	0.082	0.023	3.530	0.000
PE	0.062	0.015	4.056	0.000
CO WITH				
CS	-0.031	0.012	-2.532	0.011
SM	-0.030	0.015	-2.040	0.041
AR	-0.026	0.010	-2.510	0.012
CV	-0.014	0.012	-1.189	0.234
CT	-0.010	0.011	-0.907	0.364
TA WITH				
CO	0.063	0.011	5.567	0.000
AP	0.011	0.014	0.801	0.423
EG	0.060	0.011	5.381	0.000
DD	0.071	0.022	3.185	0.001
Variances				
PPW	0.000	0.000	999.000	999.000
Residual Variances				
CO	0.268	0.019	14.246	0.000
EG	0.286	0.018	15.906	0.000
AP	0.398	0.020	20.365	0.000
DD	0.414	0.024	17.291	0.000
TA	0.307	0.021	14.839	0.000
PE	0.292	0.034	8.615	0.000
AC	0.380	0.026	14.558	0.000
AF	0.033	0.000	999.000	999.000
LO	0.054	0.013	4.068	0.000
CB	0.077	0.020	3.915	0.000

PR	0.073	0.008	8.884	0.000
AR	0.090	0.008	10.848	0.000
CS	0.037	0.006	5.919	0.000
SM	0.068	0.007	10.073	0.000
CT	0.079	0.007	11.627	0.000
CV	0.066	0.007	10.130	0.000
OCBW	0.086	0.009	9.883	0.000
LMXW	0.009	0.000	999.000	999.000

Between Level

PPB BY

CO	1.000	0.000	999.000	999.000
EG	0.300	0.000	999.000	999.000
AP	0.400	0.000	999.000	999.000
DD	0.200	0.000	999.000	999.000
TA	0.500	0.000	999.000	999.000
PE	0.697	0.199	3.502	0.000
AC	0.798	0.175	4.548	0.000

LMXB BY

CB	1.000	0.000	999.000	999.000
AF	0.534	0.129	4.149	0.000
LO	0.638	0.120	5.303	0.000
PR	0.555	0.126	4.390	0.000

OCBB BY

AR	1.000	0.000	999.000	999.000
CS	0.500	0.000	999.000	999.000
SM	0.500	0.000	999.000	999.000
CT	0.400	0.000	999.000	999.000
CV	0.300	0.000	999.000	999.000

OCBB ON

LMXB	0.200	0.000	999.000	999.000
------	-------	-------	---------	---------

LMXB ON

PPB	0.505	0.086	5.873	0.000
-----	-------	-------	-------	-------

AC	WITH				
DD		0.062	0.012	5.241	0.000
PR	WITH				
LO		-0.009	0.003	-2.547	0.011
TA		-0.010	0.008	-1.236	0.217
AF		0.000	0.002	0.082	0.935
PE		0.001	0.008	0.105	0.917
CB		0.001	0.003	0.379	0.705
TA	WITH				
CO		-0.018	0.017	-1.068	0.285
EG		-0.019	0.009	-2.265	0.024
AF	WITH				
PE		-0.006	0.006	-1.026	0.305
TA		-0.007	0.009	-0.744	0.457
CO		0.000	0.011	0.033	0.973
CB	WITH				
TA		-0.014	0.010	-1.411	0.158
EG	WITH				
SM		-0.003	0.004	-0.750	0.453
CS		0.021	0.009	2.288	0.022
CV	WITH				
SM		-0.005	0.001	-4.373	0.000
Intercepts					
CO		4.338	0.075	58.097	0.000
EG		4.229	0.064	66.222	0.000
AP		3.662	0.033	111.141	0.000
DD		3.871	0.042	92.204	0.000
TA		3.513	0.030	117.546	0.000
PE		3.977	0.054	74.171	0.000
AC		3.715	0.055	67.938	0.000
AF		3.719	0.025	151.667	0.000
LO		3.650	0.029	124.246	0.000
CB		3.735	0.041	91.753	0.000

PR	3.931	0.028	141.527	0.000
AR	3.896	0.030	129.851	0.000
CS	3.996	0.027	150.458	0.000
SM	3.909	0.029	132.519	0.000
CT	4.044	0.026	152.987	0.000
CV	3.842	0.029	133.915	0.000
Variances				
PPB	0.059	0.018	3.328	0.001
Residual Variances				
CO	0.027	0.000	999.000	999.000
EG	0.043	0.000	999.000	999.000
AP	0.020	0.000	999.000	999.000
DD	0.053	0.000	999.000	999.000
TA	0.017	0.000	999.000	999.000
PE	0.040	0.000	999.000	999.000
AC	0.090	0.000	999.000	999.000
AF	0.001	0.000	999.000	999.000
LO	0.020	0.000	999.000	999.000
CB	0.003	0.000	999.000	999.000
PR	0.005	0.000	999.000	999.000
AR	0.040	0.000	999.000	999.000
CS	0.042	0.000	999.000	999.000
SM	0.001	0.000	999.000	999.000
CT	0.008	0.000	999.000	999.000
CV	0.004	0.000	999.000	999.000
OCBB	0.050	0.000	999.000	999.000
LMXB	0.010	0.000	999.000	999.000

STANDARDIZED MODEL RESULTS

STDYX Standardization

		Estimate	S.E.	Two-Tailed	
				Est./S.E.	P-Value
Within Level					
PPW	BY				
	CO	0.033	0.001	28.525	0.000
	EG	0.016	0.001	31.820	0.000
	AP	0.025	0.001	40.755	0.000
	DD	0.016	0.000	34.591	0.000
	TA	0.022	0.001	29.692	0.000
	PE	0.010	0.001	17.231	0.000
	AC	0.025	0.001	29.134	0.000
LMXW	BY				
	LO	0.921	0.019	47.537	0.000
	AF	0.933	0.007	126.238	0.000
	CB	0.888	0.029	30.795	0.000
	PR	0.785	0.028	27.672	0.000
OCBW	BY				
	SM	0.848	0.015	58.122	0.000
	AR	0.737	0.024	30.753	0.000
	CS	0.857	0.029	29.049	0.000
	CT	0.706	0.038	18.637	0.000
	CV	0.789	0.026	30.770	0.000
OCBW	ON				
	LMXW	0.854	0.038	22.398	0.000
LMXW	ON				
	PPW	0.985	0.001	798.588	0.000
OCBW	WITH				
	PPW	-0.192	0.064	-3.015	0.003
CV	WITH				
	CT	0.211	0.062	3.386	0.001

PE	WITH				
AP		0.060	0.039	1.552	0.121
CV		0.140	0.064	2.188	0.029
CO		0.319	0.045	7.074	0.000
CT		0.062	0.043	1.429	0.153
DD		0.214	0.040	5.398	0.000
EG		0.182	0.059	3.063	0.002
TA		0.165	0.051	3.234	0.001
AF	WITH				
AP		1.393	0.134	10.381	0.000
CS		0.334	0.116	2.874	0.004
AR		0.312	0.054	5.778	0.000
SM		0.327	0.088	3.699	0.000
CV		0.333	0.087	3.819	0.000
CT		0.136	0.052	2.623	0.009
CO		-0.424	0.158	-2.679	0.007
EG		-0.115	0.053	-2.170	0.030
DD		-0.099	0.051	-1.944	0.052
LO	WITH				
AF		-0.157	0.136	-1.159	0.246
AP		1.120	0.158	7.100	0.000
DD		0.120	0.066	1.814	0.070
CS		-0.111	0.069	-1.608	0.108
PE		0.102	0.050	2.034	0.042
AC		0.081	0.072	1.128	0.259
CV		0.089	0.069	1.297	0.195
CO		-0.192	0.131	-1.468	0.142
CB	WITH				
AF		-0.131	0.178	-0.737	0.461
AP		0.936	0.134	7.000	0.000
CO		-0.306	0.113	-2.701	0.007
CT		-0.099	0.053	-1.891	0.059
LO		-0.214	0.234	-0.912	0.362

TA		-0.056	0.042	-1.337	0.181
PR	WITH				
AF		-0.068	0.071	-0.960	0.337
AP		0.575	0.087	6.624	0.000
AC		0.088	0.042	2.104	0.035
AR		0.074	0.044	1.666	0.096
CO		-0.153	0.082	-1.860	0.063
EG	WITH				
CO		0.433	0.059	7.351	0.000
CS		-0.157	0.060	-2.614	0.009
AR		-0.082	0.048	-1.705	0.088
AP	WITH				
SM		1.051	0.080	13.184	0.000
CV		0.891	0.085	10.441	0.000
CS		1.009	0.139	7.236	0.000
CT		0.627	0.076	8.263	0.000
AR		0.604	0.076	7.956	0.000
CO		-0.075	0.052	-1.429	0.153
EG		0.023	0.040	0.592	0.554
DD	WITH				
CT		0.087	0.033	2.637	0.008
CS		-0.128	0.055	-2.326	0.020
AR		-0.099	0.051	-1.925	0.054
CO		0.302	0.040	7.548	0.000
EG		0.263	0.058	4.544	0.000
AP		0.006	0.029	0.212	0.832
AC	WITH				
CV		0.111	0.044	2.541	0.011
CO		0.282	0.052	5.450	0.000
AP		0.024	0.031	0.769	0.442
TA		0.201	0.045	4.432	0.000
EG		0.228	0.052	4.361	0.000
DD		0.206	0.056	3.678	0.000

PE	0.187	0.046	4.065	0.000
CO	WITH			
CS	-0.309	0.128	-2.419	0.016
SM	-0.224	0.112	-1.990	0.047
AR	-0.164	0.066	-2.488	0.013
CV	-0.104	0.090	-1.155	0.248
CT	-0.066	0.074	-0.893	0.372
TA	WITH			
CO	0.220	0.035	6.211	0.000
AP	0.031	0.039	0.801	0.423
EG	0.203	0.035	5.730	0.000
DD	0.200	0.056	3.554	0.000
Variances				
PPW	1.000	0.000	999.000	999.000
Residual Variances				
CO	0.999	0.000	12746.544	0.000
EG	1.000	0.000	60765.527	0.000
AP	0.999	0.000	33396.492	0.000
DD	1.000	0.000	66369.531	0.000
TA	1.000	0.000	30973.156	0.000
PE	1.000	0.000	93065.266	0.000
AC	0.999	0.000	22805.338	0.000
AF	0.130	0.014	9.392	0.000
LO	0.153	0.036	4.279	0.000
CB	0.211	0.051	4.114	0.000
PR	0.383	0.045	8.598	0.000
AR	0.457	0.035	12.961	0.000
CS	0.266	0.051	5.260	0.000
SM	0.281	0.025	11.381	0.000
CT	0.501	0.054	9.371	0.000
CV	0.377	0.040	9.312	0.000
OCBW	0.498	0.053	9.457	0.000
LMXW	0.030	0.002	12.359	0.000

Between Level

PPB	BY				
CO		0.828	0.039	21.207	0.000
EG		0.332	0.044	7.478	0.000
AP		0.566	0.058	9.799	0.000
DD		0.207	0.030	6.952	0.000
TA		0.682	0.055	12.434	0.000
PE		0.646	0.132	4.910	0.000
AC		0.543	0.110	4.910	0.000
LMXB	BY				
CB		0.945	0.011	87.085	0.000
AF		0.937	0.030	31.240	0.000
LO		0.581	0.077	7.539	0.000
PR		0.779	0.076	10.188	0.000
OCBB	BY				
AR		0.749	0.001	1076.455	0.000
CS		0.483	0.001	616.795	0.000
SM		0.963	0.000	6506.190	0.000
CT		0.711	0.001	955.794	0.000
CV		0.731	0.001	1016.125	0.000
OCBB	ON				
LMXB		0.140	0.015	9.492	0.000
LMXB	ON				
PPB		0.775	0.055	14.029	0.000
AC	WITH				
DD		0.898	0.171	5.241	0.000
PR	WITH				
LO		-0.856	0.336	-2.547	0.011
TA		-1.046	0.847	-1.236	0.217
AF		0.072	0.881	0.082	0.935
PE		0.060	0.570	0.105	0.917
CB		0.272	0.717	0.379	0.705
TA	WITH				

CO		-0.830	0.777	-1.068	0.285
EG		-0.714	0.315	-2.265	0.024
AF	WITH				
PE		-1.002	0.977	-1.026	0.305
TA		-1.654	2.222	-0.744	0.457
CO		0.070	2.102	0.033	0.973
CB	WITH				
TA		-1.950	1.382	-1.411	0.158
EG	WITH				
SM		-0.437	0.583	-0.750	0.453
CS		0.502	0.219	2.288	0.022
CV	WITH				
SM		-2.320	0.530	-4.373	0.000
Intercepts					
AR		12.915	0.106	121.803	0.000
CS		17.078	0.114	149.233	0.000
SM		33.335	0.262	127.134	0.000
CT		31.812	0.204	155.623	0.000
CV		41.455	0.315	131.431	0.000
CO		14.792	1.629	9.082	0.000
EG		19.240	0.466	41.298	0.000
AP		21.343	0.988	21.607	0.000
DD		16.452	0.142	115.466	0.000
TA		19.713	1.367	14.416	0.000
PE		15.176	2.316	6.552	0.000
AC		10.402	0.921	11.299	0.000
AF		41.173	9.415	4.373	0.000
LO		21.003	1.491	14.085	0.000
CB		22.291	2.185	10.201	0.000
PR		34.839	5.316	6.554	0.000
Variances					
PPB		1.000	0.000	999.000	999.000

Residual Variances

CO	0.314	0.065	4.850	0.000
EG	0.890	0.029	30.266	0.000
AP	0.679	0.065	10.376	0.000
DD	0.957	0.012	78.033	0.000
TA	0.535	0.075	7.162	0.000
PE	0.582	0.170	3.422	0.001
AC	0.706	0.120	5.885	0.000
AF	0.123	0.056	2.181	0.029
LO	0.662	0.090	7.396	0.000
CB	0.107	0.021	5.209	0.000
PR	0.393	0.119	3.295	0.001
AR	0.440	0.001	422.114	0.000
CS	0.767	0.001	1015.837	0.000
SM	0.073	0.000	255.129	0.000
CT	0.495	0.001	468.499	0.000
CV	0.466	0.001	442.729	0.000
OCBB	0.980	0.004	236.576	0.000
LMXB	0.399	0.086	4.653	0.000

R-SQUARE

Within Level

Variable	Observed Estimate	S.E.	Two-Tailed	
			Est./S.E.	P-Value
CO	0.001	0.000	14.262	0.000
EG	0.000	0.000	15.910	0.000
AP	0.001	0.000	20.378	0.000
DD	0.000	0.000	17.295	0.000
TA	0.000	0.000	14.846	0.000
PE	0.000	0.000	8.616	0.000
AC	0.001	0.000	14.567	0.000
AF	0.870	0.014	63.119	0.000

LO	0.847	0.036	23.769	0.000
CB	0.789	0.051	15.397	0.000
PR	0.617	0.045	13.836	0.000
AR	0.543	0.035	15.376	0.000
CS	0.734	0.051	14.524	0.000
SM	0.719	0.025	29.061	0.000
CT	0.499	0.054	9.319	0.000
CV	0.623	0.040	15.385	0.000
Latent			Two-Tailed	
Variable	Estimate	S.E.	Est./S.E.	P-Value
OCBW	0.502	0.053	9.529	0.000
LMXW	0.970	0.002	399.294	0.000

Between Level

Observed	Two-Tailed			
Variable	Estimate	S.E.	Est./S.E.	P-Value
CO	0.686	0.065	10.603	0.000
EG	0.110	0.029	3.739	0.000
AP	0.321	0.065	4.899	0.000
DD	0.043	0.012	3.476	0.001
TA	0.465	0.075	6.217	0.000
PE	0.418	0.170	2.455	0.014
AC	0.294	0.120	2.455	0.014
AF	0.877	0.056	15.620	0.000
LO	0.338	0.090	3.769	0.000
CB	0.893	0.021	43.543	0.000
PR	0.607	0.119	5.094	0.000
AR	0.560	0.001	538.228	0.000
CS	0.233	0.001	308.398	0.000
SM	0.927	0.000	3253.095	0.000
CT	0.505	0.001	477.897	0.000
CV	0.534	0.001	508.062	0.000

Latent Variable	Estimate	S.E.	Two-Tailed Est./S.E.	P-Value
OCBB	0.020	0.004	4.746	0.000
LMXB	0.601	0.086	7.014	0.000

QUALITY OF NUMERICAL RESULTS

Condition Number for the Information Matrix -0.680E-02
(ratio of smallest to largest eigenvalue)

TOTAL, TOTAL INDIRECT, SPECIFIC INDIRECT, AND DIRECT EFFECTS

	Estimate	S.E.	Two-Tailed Est./S.E.	P-Value
WITHIN				
Effects from PPW to OCBW				
Sum of indirect	20.236	0.844	23.976	0.000
Specific indirect				
OCBW				
LMXW				
PPW	20.236	0.844	23.976	0.000
Effects from PPB to OCBB				
Sum of indirect	0.000	0.000	999.000	0.000
Specific indirect				
OCBB				
LMXB				
PPB	0.000	0.000	999.000	0.000
BETWEEN				
Effects from PPW to OCBW				
Sum of indirect	0.000	0.000	999.000	0.000
Specific indirect				
OCBW				
LMXW				
PPW	0.000	0.000	999.000	0.000

Effects from PPB to OCBB

Sum of indirect	0.101	0.017	5.873	0.000
Specific indirect				
OCBB				
LMXB				
PPB	0.101	0.017	5.873	0.000

STANDARDIZED TOTAL, TOTAL INDIRECT, SPECIFIC INDIRECT, AND DIRECT EFFECTS

STDYX Standardization

	Estimate	S.E.	Two-Tailed Est./S.E.	P-Value
WITHIN				
Effects from PPW to OCBW				
Sum of indirect	0.842	0.038	22.108	0.000
Specific indirect				
OCBW				
LMXW				
PPW	0.842	0.038	22.108	0.000
Effects from PPB to OCBB				
Sum of indirect	999.000	NaN	NaN	0.000
Specific indirect				
OCBB				
LMXB				
PPB	999.000	NaN	NaN	0.000
BETWEEN				
Effects from PPW to OCBW				
Sum of indirect	999.000	NaN	NaN	0.000
Specific indirect				
OCBW				
LMXW				
PPW	999.000	NaN	NaN	0.000

Effects from PPB to OCBB

Sum of indirect	0.109	0.019	5.661	0.000
Specific indirect				
OCBB				
LMXB				
PPB	0.109	0.019	5.661	0.000

DIAGRAM INFORMATION

Mplus diagrams are currently not available for multilevel analysis.

No diagram output was produced.

Beginning Time: 17:58:40

Ending Time: 17:59:09

Elapsed Time: 00:00:29

MUTHEN & MUTHEN

3463 Stoner Ave.

Los Angeles, CA 90066

Tel: (310) 391-9971

Fax: (310) 391-8971

Web: www.StatModel.com

Support: Support@StatModel.com

Copyright (c) 1998-2012 Muthen & Muthen