

โมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิผลองค์การภายใต้กรอบระบบสังคม

ขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร

A Causal Model of Organizational Effectiveness in social system of Private Organization in Bangkok

จิรังกร สมรรคจันทร์¹ และ ชากานต์ ปัตถัย²

Jirangrug Samarkjarn and Chagarn Pattpai

Article History

Received: 2022-04-02

Revised: 2022-05-16

Accepted: 2022-05-16

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์การ ระดับของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน ระดับของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ต้องการการในบุคลากรระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การภายใต้กรอบระบบสังคมขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้หน่วยวิเคราะห์ในระดับบุคคล ได้แก่ บุคลากรในระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 397 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติบรรยายและการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงและการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุ

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.65 เพศหญิง จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.56 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ 28-35 ปี มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.81 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,000-29,999 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.79 1) ผลการศึกษาระดับการรับรู้รายปัจจัย พบว่า บุคลากรในระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้ว่าการมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 โดยบุคลากรมีความสามารถในการปรับตัวอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 และมีระดับการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 โดยมีการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 และการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน

¹ อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Lecture, Ph.D., Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

² อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Lecture, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

E-Mail: Chagarn.p@mail.rmuk.ac.th*Corresponding author

ทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.65 2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลองค์การที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กล่าวคือ การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.22 ,0.11 และ 0.18 ตามลำดับ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลองค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.92

คำสำคัญ: โมเดลเชิงสาเหตุ ,ประสิทธิผลองค์การ

Abstract

Investigating the level of Organizational Effectiveness, Organizational citizenship Behaviors, and Exchange Relationship; Developing a causal structural model for Organizational Effectiveness of private organization in Bangkok—were the aims of this study. The sample group compose of the employee in private organization in Bangkok. The number of complete questionnaires was 395. The statistical analysis of the data consists of mean, standard deviation and One-way analysis of variance and path analysis with structural equation. Data was collected via questionnaire and analyzed with SPSS. As aforementioned, data from 395 sample was collected. Most of respondents are male, totaling 217 persons (54.65%) and female were 176 (44.56%). They belonged to the age range between 28-35 at 162 persons (40.81%) The largest portion of respondents has an income range between 20,000-29,999 baht at 154 persons (38.79%).

The results revealed 1. The employee in Private Organization in Bangkok have the highest level of perceptions of economic exchange relationships ($\bar{X} = 4.27$), perceptions of work exchange relationships ($\bar{X} = 3.71$), perceptions of social exchange relationships ($\bar{X} = 3.65$), level of organization citizenship behaviors ($\bar{X} = 4.41$) and level of organizational effectiveness ($\bar{X} = 4.11$) 2. The results confirm that causal structural model complies with empirical data, as substantiated by confirmatory factor analysis with a standard regression coefficient of 0.92 ($\beta = 0.92$). The factors affected Organizational Effectiveness in private organization in Bangkok were perceptions of economic exchange relationships ($\beta = 0.22$), perceptions of social exchange relationships ($\beta = 0.11$), perceptions of work exchange relationships ($\beta = 0.18$) and organizational citizenship behaviors ($\beta = 0.92$)

Keywords: A Causal Model; organizational effectiveness

บทนำ

ความสำเร็จขององค์การทุกองค์การ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งคือ การมีบุคลากรที่มีพฤติกรรมที่ทุ่มเททำงานนอกเหนือไปจากงานในส่วนที่เป็นบทบาทความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตน โดยพร้อมจะอุทิศเวลาและความสามารถให้กับองค์การ (Katz, 1964; D: Paola และ Hoy, 2005) ซึ่งนักวิชาการที่ทำการศึกษากฎการดังกล่าวจนมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ ได้เรียกว่า Organizational Citizenship Behavior; OCBs (cf. Bateman & Organ, 1983; Smith, Organ, & Near, 1983) จากการศึกษาพบว่า จากการที่ OCB มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Podsakoff & MacKenzie, 1994, 1997) เนื่องจากช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จด้วยเหตุผลหลายประการจึงทำให้ได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย

แม้จะมีความก้าวหน้าทางทฤษฎีและงานวิจัยอย่างรวดเร็วและแพร่หลายแต่กลับเป็นไปในรูปแบบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง OCB กับเรื่องอื่นๆ มากกว่าการศึกษาถึงในเชิงลึกและเชิงประจักษ์ รวมทั้งขาดการศึกษาถึง antecedent หรือที่มาทั้งทฤษฎีและการวัดอย่างแท้จริง ซึ่งหากไม่มีการปรับรูปแบบการศึกษาก็จะยังผลให้ OCB เป็นเพียงสิ่งที่อยู่ในกระแสความสนใจเท่านั้น ไม่สามารถสร้างประโยชน์หรือคุณค่าในระยะยาวอย่างยั่งยืนได้ (Van Dyne et al., 1995)

การศึกษาถึง antecedent ของ OCB พบว่า อารมณ์ความรู้สึกของคนเป็น antecedent ที่สำคัญ กล่าวคือ โดยทั่วไปคนย่อมมีความรู้สึกแปรตามการรับรู้ของตนและจะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการรับรู้ตามความรู้สึกออกมา (Organ, 1990) ดังนั้น บุคลากรจะใช้การรับรู้ตามประสบการณ์ที่ได้รับในองค์การเป็นสิ่งที่แยกแยะความแตกต่างระหว่างชนิดของความสัมพันธ์ที่ตนมีในองค์การและยังเป็นตัวกำหนดว่าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ตนต้องการจากองค์การ ความสัมพันธ์แบบมีการแลกเปลี่ยนจึงมีบทบาทที่สำคัญที่ช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ที่บุคลากรมีต่อองค์การ อันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิผลและใช้ในการแก้ปัญหาขององค์การ

ทั้งนี้ในการประเมินประสิทธิผลองค์การนั้นมีหลายวิธี ดังที่ Hackman (1987) ได้กล่าวว่า การวัดประสิทธิผลของทีมงานนั้นมีขอบเขตที่ซับซ้อนเกินกว่าจะใช้เพียงการประเมินจากผลการปฏิบัติงาน (task performance) หรือจากการพิจารณาว่า สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เท่านั้นหากแต่ต้องพิจารณาให้ลึกซึ้ง และได้เสนอขอบเขตการวัดประสิทธิผลที่เหมาะสมกับการวัดประสิทธิผลของทีมงานใน 3 ด้าน คือ (1) ด้านผลการปฏิบัติงาน ที่ควรจะเทียบเท่าหรือเหนือกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Group Performance) (2) ด้านความสามารถในการทำงานร่วมกันในภาระงานหนึ่งของทีมงาน (team / group Viability) (3) ด้านความพึงพอใจของกลุ่ม (Group Satisfaction) สอดคล้องกับทฤษฎีระบบสังคมที่ว่า องค์การต้องปฏิบัติหน้าที่พื้นฐานของระบบสังคมอันประกอบด้วย การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการและการรักษาแบบแผนวัฒนธรรม เพื่อให้ทั้งระบบสังคมและองค์การเองก็สามารถอยู่รอดเช่นกัน

จากการศึกษาแนวคิดความเป็นมาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลขององค์การที่ถูกต้องตามหลักการวัดประสิทธิผลในต่างประเทศจำนวนมาก แต่กลับพบว่า ยังมีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวในบริบทของประเทศไทยน้อยมาก ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องทำการวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และตัวแบบประสิทธิผลองค์การในระดับบุคลากร เพื่อการพัฒนารูปแบบการวัดประสิทธิผลที่เหมาะสมกับบริบทของไทยโดยบูรณาการการวัดประสิทธิผลของ Hackman เข้ากับกรอบการวัดแบบเกณฑ์รางวัลคุณภาพและ รูปแบบการบริหารคุณภาพของสมาคมยุโรป (Malcolm Baldrige National Quality Award ; MBNQA, European Foundation for Quality Management ; EFQM) ภายใต้กรอบทฤษฎีระบบสังคม รวมทั้งยังได้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนที่บุคลากรมีต่อองค์การ อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในด้านการสร้างองค์ความรู้ด้านการเพิ่มและการวัดประสิทธิผลขององค์การ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลองค์กร ระดับของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต้องการในบุคลากรระดับปฏิบัติงานขององค์กรเอกชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรภายใต้กรอบระบบสังคมขององค์กรเอกชนในกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีหน้าที่นิยมของParson(Parson's Structural Functionalism)

ทฤษฎีหน้าที่นิยมของParsonกล่าวถึงปัจจัยที่จำเป็น 4 ประการต่อระบบสังคม คือ 1. การปรับตัว (Adaptation) ซึ่งในการวิจัยนี้ก็คือการที่องค์กรจะต้องปรับให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ เป็นการปรับเข้ากับสิ่งแวดล้อมและความต้องการของสังคมเพื่อการอยู่ร่วมกับสภาพแวดล้อมได้อย่างสมดุล 2. การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) คือ ระบบสังคมจะต้องพยายามกำหนดและตอบสนองต่อเป้าหมายหลัก เพื่อให้เกิดผลผลิตบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร 3. การบูรณาการ(Integration) โดยระบบสังคมจะต้องกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ และต้องจัดการความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่พื้นฐานอื่นๆ ให้มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกัน เพื่อให้ระบบย่อยมีความสัมพันธ์เป็นหน่วยเดียวกันอันจะส่งผลให้องค์การเกิดความมั่นคงและอยู่รอด 4. การรักษาแบบแผนวัฒนธรรม (Latency ;Pattern Maintenance) คือ ระบบจะต้องธำรงและฟื้นฟูแรงจูงใจของปัจเจกบุคคลและแบบแผนทางวัฒนธรรมที่จะสร้างและรักษาแรงจูงใจนั้นไว้ เพื่อให้สมาชิกองค์กรเป็นพลังร่วมและเป็นพลังขับเคลื่อนให้องค์การอยู่รอด

ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน (Exchange Relationship)

ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนเป็นความสัมพันธ์ที่ต้องการการสร้างความสำเร็จในความหมายร่วมกัน(Share Meaning) ประกอบด้วยแลกเปลี่ยน 3 ชนิด คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ การแลกเปลี่ยนทางสังคม และแลกเปลี่ยนทางการทำงาน บุคลากรจะใช้การรับรู้แยกแยะความ

แตกต่างระหว่างชนิดของความสัมพันธ์ที่มีกับองค์กร โดยจะมีความสัมพันธ์ต่อการแตกต่างกันตามการรับรู้ที่เกิดขึ้นของบุคลากรแต่ละคน

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ มีคุณลักษณะทางพันธสัญญา (Contractual Character) โดยผู้ที่ส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมรายบุคคล และองค์การมีความเข้าใจและยินยอมพร้อมใจกันในเรื่องความหมายของสถานะและตำแหน่งที่เฉพาะเจาะจง มีการกล่าวถึงการแลกเปลี่ยนในด้านพฤติกรรมและเวลาที่แน่นอนภายใต้ข้อตกลงที่มีบุคคลที่สามเป็นผู้กำหนด ยึดถือข้อตกลงที่แสดงไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้ข้อตกลงไม่มีการเปลี่ยนแปลง นอกเสียจากว่าคู่สัญญาจะมีการตกลงในความสัมพันธ์ใหม่อย่างเป็นทางการ เช่น บุคลากรจะเซ็นสัญญาหลังจากทำการเจรจาปรึกษารื้อกับผู้จัดการ แต่สัญญาดังกล่าวเป็นข้อตกลงของบุคคลกับองค์กร ที่เฉพาะเจาะจงลงไปโดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับผู้จัดการ ที่แม้จะมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลที่มาเซ็นสัญญาก่อนการเซ็นสัญญาเกิดขึ้นก็ตาม และความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนไม่จำเป็นจะต้องเป็นข้อตกลงตามสัญญา ส่วนความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นจะไม่มีการกำหนดหรือการคาดหวังถึงผลกำไรจากผู้มีส่วนร่วม บุคลากรและองค์การยึดถือข้อตกลงแบบเป็นนัย โดยการแสดงความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนแบบไม่เจาะจงลงไป จึงทำให้ผู้ที่มีความสัมพันธ์รูปแบบนี้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์เมื่อความสัมพันธ์นั้นได้เติบโตขึ้นเต็มที่ เนื่องจากมีความเชื่อและบรรทัดฐานทางสังคมเข้ามามีส่วนร่วมด้วย สำหรับความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานนั้น บุคลากรและองค์การยึดถือข้อตกลงโดยนัยเป็นตัวกำหนดความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน ความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนเป็นตัวกำหนดการแลกเปลี่ยนทางการทำงาน เช่น พฤติกรรมที่กำหนดคุณค่าในการทำงานของบุคลากร ความสัมพันธ์แบบนี้เป็นข้อตกลงโดยนัยซึ่งพัฒนาขึ้นตามกาลเวลา และมีความจำเพาะเจาะจงในด้านกิจกรรมการทำงานมากกว่าด้านความสัมพันธ์ทางด้านสังคม

ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์

คนจะประเมินความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ของตนกับองค์กรในเบื้องต้น จากการรับรู้เกี่ยวกับ

รางวัลทางเศรษฐศาสตร์ที่ตนได้รับ เช่น เงินเดือน สถานะตำแหน่ง หากคนเหล่านี้มีการรับรู้เกี่ยวกับรางวัลทางเศรษฐศาสตร์ในทางบวก เมื่อเปรียบเทียบกับที่จะได้รับจากองค์การอื่นคนเหล่านี้ก็จะมองการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์กับองค์การว่าเป็นสิ่งดีที่มีคุณค่า โดยจะไปเพิ่มพันธะผูกพันทางเศรษฐศาสตร์ของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์การให้สูงขึ้น เช่น ผู้จบการศึกษาใหม่ๆ ก็จะรู้สึกผูกพันกับองค์การที่จ่ายเงินเดือนให้ถ้ารับรู้ได้ว่าเป็นเงินเดือนที่สูงเมื่อเทียบกับที่องค์การอื่นเสนอให้การรับรู้ทางบวกของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์นอกจากขึ้นอยู่กับระบบการให้รางวัลขององค์การแล้ว ยังขึ้นอยู่กับทางเลือกของงานเมื่อเทียบกับภายนอกองค์การและค่าใช้จ่ายส่วนตัวของตนหากต้องเปลี่ยนงาน (Allen and Meyer, 1990) ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ในทางบวกว่า การได้รับรางวัลทางเศรษฐศาสตร์ของตนเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ เขาก็จะเกิดความผูกพันทางเศรษฐศาสตร์ต่อองค์การ ซึ่งทำให้บุคคลกรนั้นๆเกิดความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ มีความภาคภูมิใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ยอมปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์การ มีการแสดงออกทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ดังนั้นจะพบว่า การรับรู้ทางบวกของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์นั้นสัมพันธ์และมีความสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้ H1 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ มีอิทธิพลทางบวก ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม บุคคลากรจะประเมินความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคมของตนกับองค์การในเบื้องต้นจากการรับรู้ ว่า องค์การได้สนับสนุนบุคคลากรของตนอย่างไร หากบุคคลากรมีการรับรู้ ว่า องค์การของตนเอาใจใส่บุคคลากร มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมยุติธรรมและรู้เท่าทันและสนองต่อความต้องการของบุคคลากร พวกเขา ก็จะมองการแลกเปลี่ยนทางด้านสังคมกับสังคมกับองค์การว่ามีคุณค่าสูงขึ้น การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคมในทางบวก เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพันธะผูกพันทางด้านสังคมกับองค์การ เช่น บุคคลากรจะเกิดผูกพันกับองค์การที่พยายามจะช่วยเหลือเมื่อเขาหรือเธอมีปัญหาส่วนตัว การรับรู้เกี่ยวกับการให้การสนับสนุนขององค์การเป็นสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลากรเกิดความเป็นอัน

หนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) และก่อให้เกิดความรู้สึกว่า บุคคลากรมีข้อตกลงทางจริยธรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์การที่ตนต้องประพฤติตามเป็นข้อแลกเปลี่ยน (Kramer, 1991) การรับรู้ถึงการให้การสนับสนุนขององค์การ นอกจากช่วยเสริมพันธะผูกพันที่มีต่อองค์การ (Allen and Meyer, 1990) แล้วยังช่วยเสริมพันธะผูกพันที่มีต่อหน่วยงานเฉพาะในองค์การ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผู้ควบคุมงาน (Organ, 1990) ดังที่ Settoon et al. (1996) ได้ศึกษาพบว่า การรับรู้ของ บุคคลากรเกี่ยวกับการสนับสนุนที่องค์การจะช่วยเพิ่มพันธะผูกพันระหว่างบุคคลากรนั้นๆกับผู้ควบคุมงานของพวกเขา นอกจากนี้ การรับรู้ดังกล่าวยังมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การอีกด้วย (Konorsky and Pugh, 1994) ทั้งนี้ Organ (1990) พบว่า พันธะผูกพันที่เกิดจากความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม ระหว่าง บุคคลากรและองค์การหรือหน่วยขององค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งการศึกษาของ Settoon et al. (1996) ได้สนับสนุนว่า พันธะผูกพันทางด้านสังคม เช่น การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิกในองค์การ ส่งผลทางบวกโดยตรงต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น จึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางด้านสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้ H 2 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน บุคคลากรจะประเมินความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานขององค์การจากการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะงานของพวกเขา (Job's Characteristics) หากบุคคลากรเกิดการรับรู้ ว่า งานของตนมีระบบการให้รางวัลอย่างเป็นมืออาชีพอันทำให้เกิดความรู้สึกว่า งานของเขาช่วยให้เขาได้การเรียนรู้ ช่วยไขความข้องใจสงสัยในสิ่งต่างๆที่เขาไม่ เขาได้รับการชื่นชมในผลงานจากองค์การ ช่วยพัฒนาปัญญาและอารมณ์ความรู้สึกที่ดี พวกเขา ก็จะมองการแลกเปลี่ยนทางด้านการทำงานกับองค์การว่ามีคุณค่าสูงขึ้น การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางด้านการทำงานในทางบวกของเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมพันธะผูกพันด้านการทำงานกับองค์การ งานวิจัยด้านการมีส่วนร่วมของบุคคลากร ยัง พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับงานในทางบวกยังเป็นสิ่งที่เพิ่มความ

รับผิดชอบของบุคคลากรที่มีต่องานนั้นๆ และเสริมสร้างให้บุคคลากรเกิดพันธะทางอารมณ์กับองค์กร(Hackman&Oldham, 1976อ้างอิงใน Hackman et al.,2005) ซึ่งต่อมา Van Dyne et al. (1994) ได้เสนอผลการศึกษาที่พบว่า พันธะผูกพันจะเป็นตัวกลาง ในความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานตามการรับรู้กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของPearceและ Gregersen (1991) ที่พบว่า พันธะผูกพันด้านการทำงาน เช่น การมีความรู้สึกรับผิดชอบสูงขึ้นเป็นผลมาจากการรับรู้ทางบวกในด้านลักษณะงาน ก่อให้เกิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนFarh et al. (1990) พบว่า การรับรู้ทางบวกในด้านลักษณะงานส่งผลทางบวกโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนั้นจะพบว่า การรับรู้ทางบวกของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานนั้นสัมพันธ์และมีความสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงสามารถตั้งเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้ H3 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับประสิทธิผลองค์กร

จากคำนิยามของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ได้เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมโดยตรงตามผลการปฏิบัติงานที่เป็นหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในตำแหน่งงาน ทำให้การทำความเข้าใจว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีผลต่อประสิทธิผลองค์กรอาจเป็นการยาก ซึ่งOrgan (1988) ได้อธิบายว่า หากพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับองค์กรหรือระดับกลุ่ม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอยู่ในสมาชิกของกลุ่มอาจเป็นตัวช่วยในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ทำให้ทีมงานสามารถประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการภายในกลุ่มมากขึ้น มีการแก้ไขข้อบกพร่องภายในกลุ่มได้โดยอัตโนมัติ ซึ่งจากการที่กลุ่มมีคุณสมบัติดังกล่าว กลุ่มหรือองค์กรจึงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

Podsakoff และ Mackenzie, (1997) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น โดยเสริมจากงานของ Organ(1988) ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจช่วยยกระดับการบริหารจัดการหรือช่วยให้ผลิตผลจากการร่วมงานสูงขึ้น โดยการที่เพื่อนร่วมงานผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่าให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยประสบการณ์กว่า หรือเพื่อนร่วมงานได้มีการให้คำแนะนำกันเพื่อช่วยเหลือทีมงานของตน ก็จะทำให้เกิดผลิตผลที่สูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะช่วยลดความสูญเสียทรัพยากรในส่วนที่ไม่ควรจะสูญเสีย โดยสามารถป้องกันการสูญเสียได้ด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงสามารถนำทรัพยากรในส่วนที่สามารถประหยัดได้ไปใช้ในการดำเนินการในงานตามหน้าที่หลักอื่นๆ ได้ เช่น พฤติกรรมที่เป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การเล็งเห็นถึงผลการกระทำที่มีต่อผู้อื่น จะช่วยให้เพิ่มความยึดมั่นต่อกลุ่ม (cohesiveness) พฤติกรรมการสมัครใจเข้าร่วมและมีส่วนในการพบปะในการทำงาน ย่อมก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งผลรวมของผลผลิตของกลุ่มที่มีคุณลักษณะดังกล่าวย่อมสูงกว่า (Dubrin;2009) หรือแม้แต่การที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานทางบวกก็ส่งผลให้ความสามารถขององค์กรในการดึงดูดและรักษาพนักงานไว้สูงขึ้นและยังช่วยยกระดับความสามารถของกลุ่มหรือองค์กรให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนของสิ่งแวดล้อมได้

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยการวิเคราะห์ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล (Mackenzie, Podsakoff & Fetter (1991; 1993)) โดย Mackenzie และคณะ ได้สรุปถึงเหตุผลที่ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า เกิดจาก (1) ผู้บริหารมีความเชื่อว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถยกระดับประสิทธิผลของหน่วยงานได้ (2) ผู้บริหารมีภาพลักษณ์ของ“พนักงานที่ดี”ในใจซึ่งอาจตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3) ในการประเมินที่เป็นขั้นตอนสุดท้ายผู้ประเมินอาจพิจารณาจาก

พฤติกรรมที่ต่างกันในตัวบุคลากรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มาจากภายในที่แท้จริง มีความคงที่สม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับคุณสมบัติของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง ดังนั้น ผู้ที่มี พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงเป็นผู้ที่เหมาะสมตามการพิจารณานั้น นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาของนักวิชาการอีกหลายคนไม่ว่าจะเป็น Werner (1994) ,Van DyneและLepine(1998) AllenและRush(1998)ซึ่งล้วนสรุปว่า

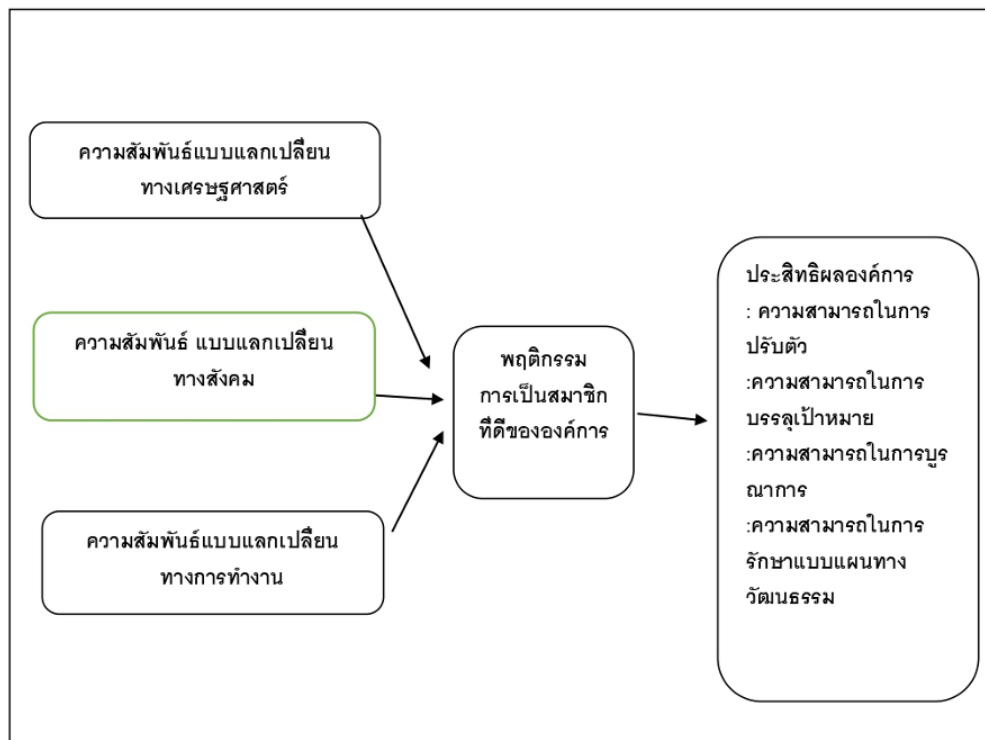
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิผลองค์กรในที่สุด

ดังนั้นจะพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นสัมพันธ์และมีความสำคัญต่อประสิทธิผลองค์กร จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H4 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลองค์กร

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษานักวิชาการในระดับปฏิบัติงานขององค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร หน่วยการวิเคราะห์ที่ใช้คือ ระดับบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) โดยหน่วยการวิเคราะห์เป็นระดับบุคคล มีจำนวนทั้งสิ้น 397 คน โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ

การวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของBollen (1989 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542)โดยใช้กฎอย่างง่ายว่าด้วยอัตราส่วนระหว่างหน่วยตัวอย่างและจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรวัดได้ ควรจะเป็น 20 ต่อ 1 (Lindeman, Merenda & Glod,1980 ; Weiss, 1972 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ รูปแบบการวิจัยที่พัฒนาขึ้นมีจำนวนตัวแปรวัดได้ที่ต้องการประมาณค่าพารามิเตอร์จำนวนทั้งหมด 8 ตัวแปรเมื่อกำหนดขนาดความคาดเคลื่อนที่ยอมรับ

ได้ร้อยละ 5 จึงต้องการจำนวนตัวอย่างบุคลากรในระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่น้อยกว่า 160 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าเป็นตัวอย่างที่พอเพียงสำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์ต่างๆ อันจะนำไปสู่การตอบสมมติฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ เป็นการเก็บรวบรวมที่ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบค่อนข้างน้อยหรือหมายถึงมีอัตราการตอบกลับจากผู้ตอบแบบสอบถามค่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น $160 + (160 \times 0.4) = 224$ คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 400 คน ซึ่งนับว่าเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้างเชิงเส้น (SEM) สอดคล้องกับที่ Hair et al.(2006: 742) ได้แนะนำว่าขนาดตัวอย่างจำนวนน้อยที่สุดที่อาจยอมรับได้ของการวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้างอาจจะเหลือเพียง 100-150 ตัวอย่างก็ได้ ถ้าข้อมูลมีความสมบูรณ์และมาตรวัดเข้มแข็ง ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ 397 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มาจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนิยามปฏิบัติการและโครงสร้างตัวแปร โดยแบบประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน รายได้รวมเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน ประกอบด้วย มิติการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยปรับจาก Continuance Organizational Commitment (Meyer et al., 1993 อ้างถึงใน Meyer, J.P. et al., 2002) มิติการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม ปรับจาก The Survey of Perceived Organizational Support (Eisenberger et al, 1986 อ้างถึงใน Peterson, 2010) มิติการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน ปรับจาก Hackman and Oldham's Job Diagnostic Survey (Hackman and Oldham, 1975 อ้างถึงใน Hackman et al., 2005), และ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยใช้แบบวัด OCB ที่เป็น "Aggregate Model" โดยปรับจาก Podsakoff

Mackenzie, Moorman และ Fetter (1990) และตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การ มีตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงประสิทธิผลองค์การ ประกอบด้วย 1) ความสามารถในการปรับตัว 2) ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย 3) ความสามารถในการบูรณาการ 4) ความสามารถในการรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการสังเคราะห์และจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ จากแบบวัดประสิทธิผลองค์การของ Hoy and Miskel (1991) ที่พัฒนามาจากตัวแบบหน้าที่ทางสังคม (social function model) ของ Parsons (1977) บูรณาการกับกรอบการวัดตามรูปแบบการบริหารคุณภาพของสมาคมยุโรป (European Foundation for Quality Management ;EFQM)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตารางวิเคราะห์เนื้อหาและพฤติกรรมที่ต้องการวัดและสร้างแบบสอบถามจากการศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงนำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพิจารณาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความตรงเชิงพินิจ (face validity) ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความครอบคลุมของข้อคำถาม และความเป็นปรนัย (objectivity) พิจารณาความชัดเจนของภาษา ข้อคำถาม ตลอดจนตรวจสอบว่าข้อคำถามแต่ละข้อเป็นตัวแทนพฤติกรรมที่ต้องการวัดและประเมินหรือไม่ โดยใช้สูตรคำนวณค่า IOC (Item Objective Congruence) ตลอดจนความครอบคลุมของข้อคำถามและความชัดเจนของภาษาว่า ความชัดเจนของแบบสอบถามรายข้อ (item) ว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมอย่างไร พบว่า ผลการตรวจสอบครั้งนี้มีข้อคำถามที่มีค่า IOC ระหว่าง 0.99- 0.71 จึงถือว่าเป็นมาตรวัดที่มีค่าความตรงสูง

หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ คอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาความเที่ยงของแบบสอบถาม พบว่า แต่ละฉบับมีค่า ระหว่าง 0.756 – 0.861 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เมื่อได้แบบสอบถามที่มีความตรง (Validity) และหาความเที่ยง (Reliability) ที่ยอมรับได้แล้ว จึงจึงจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัย ต่อมาผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (confirmatory

factor analysis) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่ 1 (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อหาความเชื่อถือได้ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standard Regression Weights) ค่าความผันแปรที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE) และค่าความเชื่อถือได้ของโครงสร้าง (Construct Reliability: CR) เป็นการประเมินความเชื่อถือได้ของมาตรวัดองค์ประกอบเชิงยืนยัน แล้วจึงนำแบบสอบถามดำเนินการเก็บข้อมูลและทำการประมวลผลทางสถิติโดยการวิเคราะห์ ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละตัวแปร โดยมีการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เพื่อพิจารณาสภาพปัญหาที่อาจเกิดจากการผันแปรร่วมกันมากเกินไป (Multicollinearity) โดยกำหนดว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้องไม่เกิน 0.8 (Schroeder, 1990) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ความเหมาะสมของ

โมเดลมาตรวัดตัวแปร แล้วนำเสนอค่าสถิติเพื่อประเมินโมเดล ได้แก่ ค่า Chi-square, Degree of Freedom, CMIN, GFI, CFI, RMSEA รวมทั้งสมการมาตรวัดตัวแปรจากค่า Standard Regression Weight, ค่า Standard Error, ค่า Standard Error, ค่า t-Value, ค่า p-Value และค่า SMC (R²) และการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง จากค่า ค่าอัตราส่วนของไคสแควร์กับ Degree of Freedom (χ^2/df) ค่าสถิติทดสอบ p-Value ค่า GFI ค่า CFI และค่า RMSEA

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

บุคลากรในระดับปฏิบัติงานขององค์การเอกชนในกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.65 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ที่ 28-35 ปี มีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.81 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ 20,000-29,999 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.79

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร	Mean	SD.	ระดับประเมิน
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน			
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์	4.27	0.57	มาก
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม	3.65	0.43	มาก
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน	3.71	0.47	มาก
รวม	3.87	0.49	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	4.41	0.57	มากที่สุด
ประสิทธิภาพองค์การ			
ความสามารถในการปรับตัว	4.26	0.53	มากที่สุด
ความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย	4.04	0.46	มาก
ความสามารถในการบูรณาการ	4.20	0.47	มาก
ความสามารถในการรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรม	3.96	0.45	มาก
รวม	4.11	0.47	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันได้แก่ การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean= 3.87) โดยการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ (Mean = 4.27) ได้รับการประเมินสูงสุด และพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ระดับมากที่สุด (Mean= 4.41) ส่วนประสิทธิผลองค์การในภาพรวม อยู่ระดับมาก (Mean= 4.11) โดยบุคคลากรมีความสามารถในการปรับตัวอยู่ระดับมากที่สุด (Mean= 4.26) โดยมีความสามารถในการรักษาแบบแผนทางวัฒนธรรม ได้รับการประเมินต่ำสุดแต่ยังอยู่ระดับมาก (Mean=3.96)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เพื่อตอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่ง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่หนึ่ง เพื่อวิเคราะห์มาตรวัด 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ 2) การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม 3) การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 5) ประสิทธิภาพองค์การ โดยผู้วิจัยได้คำนวณ

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standard Regression Weights: λ) ค่าความผันแปรที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE หรือ **vp**) และค่าความเชื่อถือได้ของโครงสร้าง (Construct Reliability: CR) ของน้ำหนักองค์ประกอบแต่ละรายการ เพื่อพิจารณาความเชื่อถือได้ของมาตรวัด โดยใช้วิธีการสกัดปัจจัยด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum likelihood : ML) โดยใช้โปรแกรม LISREL ซึ่งสามารถใช้ได้เมื่อ ขนาดของกลุ่มประชากรที่เป็นตัวอย่างจำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 100 หน่วย (Hair et al, 1998) เพื่อยืนยันว่าตัวบ่งชี้ของมาตรวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นหรือปรับปรุงมาจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถวัดตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกันได้ และเพื่อสกัดปัจจัยจัดกลุ่มตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ในกลุ่มเดียวกัน โดยที่สูตรความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability) และความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted) ความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ มีค่าเทียบเท่าค่าไอเกน (Eigen value) ควรมีค่ามากกว่า 0.50 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของตัวแปรแฝง และค่าเฉลี่ยของการแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ ดังนี้

ตารางที่ 2

ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability) และความแปรปรวนที่สกัดได้ (average variance extracted)

ตัวแปรแฝง	ความเที่ยงของตัวแปรแฝง (Construct reliability)	ความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (average variance extracted)
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์ : EXE	0.89	0.66
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคม : EXS	0.71	0.54
การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงาน : EXW	0.85	0.71
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : OCB	0.76	0.78
ประสิทธิภาพองค์การ : OEF	0.72	0.74

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความเที่ยงของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าสูง โดยมีค่า อยู่ระหว่าง 0.71-0.89 ซึ่งมากกว่า 0.60 และค่าความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ มีค่า อยู่ระหว่าง 0.54-0.78 ซึ่งมากกว่า 0.50 แสดงถึงความถูกต้องและเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นที่ 2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเหมาะสมของโมเดลมาตรฐานวัดตัวแปร โดยมีค่าสถิติเพื่อประเมินโมเดล ได้แก่ ค่า Chi-square, Degree of Freedom, CMIN, GFI, CFI, RMSEA ดังนี้

ตารางที่ 3

ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลมาตรฐานวัด

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	ค่าดัชนีที่วัดได้	ผลการพิจารณา
Chi-square/df	< 3.00	1.37	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.95	0.95	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.95	0.95	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.90	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.002	ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.022	ผ่านเกณฑ์

เมื่อพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดล จากตารางที่ 4.32 พบว่า ค่าอัตราส่วนของไคสแควร์กับ Degree of Freedom (χ^2/df) เท่ากับ 1.37 ค่าสถิติทดสอบ p-Value เท่ากับ 0.458 ค่า GFI เท่ากับ 0.95 ค่า CFI เท่ากับ 0.9508 ค่า SRMR = 0.022 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.002 เมื่อนำค่าสถิติที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการพิจารณาที่กำหนดว่า ค่าอัตราส่วนของไคสแควร์กับ Degree of Freedom (χ^2/df) ควรน้อยกว่า 3 ค่าสถิติทดสอบ p-Value ต้องไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ค่า GFI และ CFI ควรมากกว่า 0.95 ขึ้นไป ค่า SRMR และ RMSEA ควรน้อยกว่า 0.05 ค่าสถิติดังกล่าวข้างต้นเป็นไปตามเกณฑ์ในการประเมิน โมเดลมาตรฐานวัดจึงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎี ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าโมเดลโครงสร้างเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกับโมเดลทางทฤษฎีที่กำหนดไว้ในระดับที่ยอมรับได้

ดังนั้น สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	ผลการทดสอบ
H1 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
H 2การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
H3 การรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
H4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ระดับของระดับประสิทธิผลองค์การ และปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำมาสู่ประสิทธิผลองค์การที่ทำการ ศึกษา พบว่า ทุกตัวแปรอยู่ในระดับสูงและสูงมาก เมื่อ พิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบ ความสัมพันธ์ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทั้งสามด้านที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การและประสิทธิผลองค์การที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์

การที่ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิผลองค์การได้รับ อิทธิพลจากตัวแปรที่เป็นปัจจัยเชิงสาเหตุอื่นๆ คือ การรับรู้ ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากคือ 4.11 นั้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Farh et al. (1990) ที่เสนอว่า ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนระหว่าง บุคลากร ผู้นำและองค์การในมิติของเศรษฐศาสตร์ การทำงาน และสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อประสิทธิผลองค์การ อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น ผลกระทบด้านต่างๆที่เกิดขึ้นกับการ รับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนจะส่งผลต่อประสิทธิภาพ ของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในที่สุด ส่วนผลการวิจัย ที่พบว่า ประสิทธิผลองค์การได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ เท่ากับ 0.92 สอดคล้องกับบทสรุปของ Podsakoff และ Mackenzie (1977) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลสูงขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความ สัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนทางเศรษฐศาสตร์มีอิทธิพลทางบวก ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มากที่สุด โดย มีค่าเท่ากับ 0.22 นั้นสอดคล้องเป็นไปตามผลการศึกษาของ

ของ Organ และ Ryan (1995) ที่พบว่า การได้รับรางวัลตาม สถานการณ์ การรับรู้ว่าตนได้รับความยุติธรรมและความพึง พอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ และยังเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุที่มีความ สำคัญยิ่งกว่าตัวแปรเชิงสาเหตุอื่นๆ อีกด้วย ส่วนผลการ วิจัยที่พบว่า ประสิทธิผลองค์การด้านความสามารถในการ ปรับตัวมีค่ามากที่สุดคือค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.26 นั้นสอดคล้องกับ สถานการณ์ในปัจจุบันภายใต้สภาวะการระบาดของ covid 19 ที่ทุกภาคส่วนทั้งบุคลากรและองค์การจะต้องมีความ สามารถในการปรับตัวอันจะนำไปให้ประสิทธิผลองค์การยัง คงสูงอยู่ได้ซึ่งสอดคล้องกับผลจากค่าเฉลี่ยของประสิทธิผล องค์การโดยรวมที่แสดงถึงประสิทธิภาพองค์การอยู่ในระดับ มาก คือ 4.12 ส่วนความสามารถในการรักษาแบบแผน ทางวัฒนธรรมแม้จะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากคือ 3.96 แต่ อย่างน้อยที่สุดในตัวแปรประสิทธิผลอื่นๆทั้งนี้ น่าจะมาจาก สภาพสังคมในปัจจุบัน ที่ส่งผลให้ความสามารถในการรักษา แบบแผนทางวัฒนธรรมลดลงไม่ว่าจะในสถาบันใดก็ตาม

ปัจจัยนำเข้าที่สำคัญที่สุดที่เป็นกุญแจสร้างผลสำเร็จ ในกระบวนการก็คือบุคลากร อันเป็นทรัพยากรที่เต็มไปด้วย ความไม่แน่นอน เนื่องจากมีความรู้สึก มีความต้องการเป็น กลไกผลักดันพฤติกรรม บุคลากรจึงต้องได้รับการดูแลเป็น พิเศษ หากบุคลากรมีการรับรู้ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน กับส่วนต่างๆในระบบในทางบวก บุคลากรก็จะมีความรู้สึก ทางบวกตามการรับรู้ นั่นๆ อันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์และ พฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่เป็นเป้าหมายที่สำคัญและจำเป็นที่องค์การต้องมีเพื่อความ อยู่รอด และก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์การในที่สุด

บรรณานุกรม

- ณัฐไวภพ ฐณะพงศ์ภักค์ และ ปรีชา พันธุ์แน่น. (2565). พฤติกรรมการรับฟังและความพึงพอใจจากการจัดรายการรักเพลงไทย ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยคลื่นความถี่เอ.เอ็ม.837 กิโลเฮิร์ตซ์ของผู้ฟังในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(1), 41-49.
- สันดุสิตธิ์ บัณฑิตระกูล และคณะ. 2563. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิตสาขานิเทศศาสตร์ (สองภาษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 3(2), 107-120.
- สิขรวัช จันทร์พล และชำนัญ ทองเย็น. 2565. แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์จังหวัดปราจีนบุรี. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(1), 91-100.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*, 17(3), 99 –120.
- Cameron, K.S. (1986). A study of organizational effectiveness and its predictors. *Management Science*, 3(2), 87-112.
- Farh, J.L., Podsakoff, P. M., & Organ, D. W., (1990). Accounting for organizational citizenship behavior: Leader fairness and task scope versus satisfaction. *Journal of Management*, 16(3), 705–721.
- Podsakoff, P. M, & S. B., Mackenzie, (2003), Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance, *Journal of Applied Psychology*, 8(2), 262–270.
- Parson. T, (1977). *The Evolution of Societies*, (n.p): Prentice-Hall.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 6(8), 655–663.