

การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร: กรณีศึกษา  
พนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา  
มิถุนายน 2555

การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร: กรณีศึกษา  
พนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มิถุนายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร: กรณีศึกษา  
พนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด



บทคัดย่อ  
ของ  
กัญญาชลา ดวงประทุม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

มิถุนายน 2555

กัญญาชลา ดวงประทุม. (2555). การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.รณิดา เชยชุ่ม, อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และศึกษาน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคัลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ละด้าน ที่ส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 454 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรได้ผลวิจัยดังนี้

1. สหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอารมณ์ และการปฏิบัติงาน กับชุดของตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัล 5 ชุด มีค่าเรียงตามลำดับคือ .519, .308, .183, .081 และ .020 ซึ่งในชุดที่ 1 และชุดที่ 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 มีความสัมพันธ์กันอย่างไร้มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. น้ำหนักความสำคัญคาโนนิคัลระหว่างตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลซึ่งกันและกัน 2 ชุดโดยแต่ละชุดตัวแปรนั้น มีน้ำหนักความสำคัญระหว่างชุดตัวแปรสองกลุ่ม เป็นสองแบบคือชุดที่ 1 แบบที่หนึ่งชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านจิตอารมณ์ ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการให้ความร่วมมือ และในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรความสำนึกในหน้าที่ ชุดที่ 2 พบว่าน้ำหนักความสำคัญที่อยู่ในระดับที่ส่งผลซึ่งกันและกัน มีสองแบบเช่นกัน โดยแบบที่หนึ่งชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานด้านการให้ความร่วมมือ และในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

A STUDY ON PATTERN OF RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL  
SUPPORT WITH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR  
: A CASE STUDY OF STAFF IN EXXONMOBIL CO., LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Education Degree in Educational Research and Statistics  
at Srinakharinwirot University

June 2012

Kanchala Duangpratrum. (2012). *A Study on Pattern of relationship between Perceived Organizational support with Organizational Citizenship behavior: A case study of staff in Exxon Mobil Co., Ltd.* Master thesis, M.Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr.Ranida Cheuychoom, Dr.Sakesan Tongkhambanchong.

The Purposes of this research were to study the Canonical Correlation Analysis between Perceived Organizational support with Organizational Citizenship behavior of staff in Exxon Mobil Co., Ltd. to study the Canonical weights of each factor in Perceived Organizational support that relative contribute to Organizational Citizenship behavior of staff in Exxon Mobil Co., Ltd. The sample consisted of 454 staffs from Exxon Mobil Co., Ltd. selected by the proportional stratified random sampling. The instruments for this study were questionnaires concerning on Perceived Organizational support and Organizational Citizenship behavior.

The results were as follow:

1. The canonical correlation between the independent variables of Perceived organizational support that Compensation and benefits, Knowledge and opportunities for advancement, Career stability, Mental and emotional awareness and Operational excellence with the dependent variable of Organizational Citizenship behavior of staff in ExxonMobil Co.,Ltd. that consisted of altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue and conscientiousness had 5 functions were equal to .519, .308, .183, .081 and .020 respectively, the first and second function were statistically significant at .01 level but the third canonical function, the fourth canonical function and the fifth canonical function were not significant.

2. The Canonical weight of Perceived organizational support relative contribute to Organizational citizenship behavior of staff in the first function had two types of canonical weight, the first type had of perceived organizational support of Knowledge and opportunities for advancement, Career stability and Mental and emotional awareness relative contribute to Organizational Citizenship behavior of courtesy, sportsmanship and civic virtue the second had of perceived organizational support of Operational excellency relative contribution to Organizational Citizenship behavior of conscientiousness. And the second canonical function had two type canonical weight the first type had of perceived organizational support of Knowledge and opportunities for advancement, Career stability relative contribute to Organizational citizenship behavior of civic virtue and the second type

had of perceived organizational support of Mental and emotional awareness and Operational excellency relative contribution to Organizational citizenship behavior of altruism and courtesy but in the other factors of Perceived organizational support relative contribute to Organizational citizenship behavior were not statistically significant.



## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ เพราะได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.รณิดา เขยชุ่ม ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้แนวคิด ให้คำปรึกษาข้อคิดเห็นและให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะเป็นปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์นี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของอาจารย์ ดร.ละเอียต รักษ์เฝ้า และรองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ ซึ่งเป็นประธานและกรรมการที่ควบคุมการสอบ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ อาจารย์ ดร.ธีรภาพ เพชรมาลัยกุล อาจารย์ทรงยศ พงศ์โรจน์เฝ้า อาจารย์ตรีพล สักกะวนิช และอาจารย์จิตติวิสัย สุขป้อม ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากพนักงาน บริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัว ผู้ให้กำลังใจ ความห่วงใยและสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนในภาควิชาวิจัยและสถิติการศึกษาที่มีส่วนช่วยให้คำปรึกษา ข้อแนะนำ และคอยเป็นกำลังใจเสมอมา

คุณค่าแห่งการศึกษาและความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้วิจัยน้อมรำลึกและบูชาพระบิดา มารดา บุรพคณาจารย์ และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนช่วยเหลือ ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา

กัญญ์ชลา ดวงประทุม



ปริญญาโท

เรื่อง

การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร  
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร: กรณีศึกษาพนักงาน  
บริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ของ

กัญญาชลา ดวงประทุม

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ ..... เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.รณิดา เขยชุม)

(อาจารย์ ดร.ละเอียต รัชเฝ้า)

..... กรรมการ

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง)

(อาจารย์ ดร.รณิดา เขยชุม)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.เสกสรรค์ ทองคำบรรจง)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ชุติรี วงศ์รัตน์)

# สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	6
สมมุติฐานในการวิจัย .....	7
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กร .....	8
ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กร .....	8
แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กร .....	10
ประวัติความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกของ องค์กร .....	11
องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กร .....	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	15
ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	15
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	16
ปัจจัยนำและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	23
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	23
เอกสารที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	25
ข้อดีของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	26
รูปแบบพื้นฐานของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	26
คำศัพท์เกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	28
การคำนวณสหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	28
แบบคำสั่งสหสัมพันธ์คาโนนิคัล โดยใช้โปรแกรม SPSS .....	32
การแปลผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัล .....	33
ประโยชน์ของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลต่อการวิจัย .....	33

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>2 (ต่อ)</b>	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	34
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร .....	34
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร .....	36
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	39
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	40
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	50
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	51
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	56
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย .....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	57
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	64
สังเขปการศึกษาค้นคว้า .....	64
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า .....	66
อภิปรายผล .....	68
ข้อเสนอแนะ .....	79
<b>บรรณานุกรม</b> .....	72
<b>ภาคผนวก</b> .....	79
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b> .....	108

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามแผนกของบริษัท .....	40
2 ค่าสถิติพื้นฐานของการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ...	58
3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ละด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละด้านของพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด .....	59
4 ค่าใช้จ่ายและค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ..	60
5 ค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ..	61
6 ชุดของตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับชุดของตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่ส่งผลซึ่งกันและกัน .....	63
7 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย .....	93
8 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการทดสอบครั้งที่ 1 .....	99
9 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยจริง .....	105

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	7
2 ความเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัยและค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล .....	28
3 แสดงรูปแบบคำสั่งสหสัมพันธ์คาโนนิกอล .....	32
4 ลำดับขั้นการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อสำรวจการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร .....	41



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี รวมทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญและมีคุณค่าที่สุดขององค์การที่จะทำให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ ทรัพยากรบุคคลจึงมีความสำคัญต่อองค์การ องค์การที่มีประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่จะเข้ามาและคงอยู่ในระบบขององค์การและบุคคลเหล่านั้นจะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ ดังนั้นการที่องค์การต่างๆจะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์นั้น นอกจากบุคลากรในองค์การจะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงแล้วก็ยังคงต้องทำกิจกรรมต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดใน บทบาทหน้าที่ของตนด้วย โดยเรียกว่า “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ” (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ คือพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือไปจากหัวข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ ที่เป็นทางการ พฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถบังคับได้ด้วยการลงโทษ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การนี้ มีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลและความสำเร็จต่อองค์การ ซึ่งจะมีผลนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืนได้ (สฎายุ ธีระวันชตระกูล. 2547: 37-40)

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมักจะถูกกล่าวควบคู่ไปกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support หรือ POS) เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (จันท์พา ทัดภูธร. 2543: 43; อ้างอิงจาก Eisenberger; & et al. 1986.) ได้นิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ คือความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายและการปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งรางวัลต่าง ๆ จากองค์การ เช่น ค่าจ้าง สวัสดิการ ตำแหน่งงาน เป็นต้น สำหรับความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์การในสถานการณ์ต่าง ๆ จะประกอบด้วย การตอบโต้ขององค์การ ต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งความปรารถนาขององค์การที่จะจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและทำให้งานของพนักงานมีความหมายและมีความน่าสนใจ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนี้จะขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่ช่วยลดพันธกิจขององค์การด้วย ถ้าพนักงานเชื่อว่ารางวัลทางวัตถุและทางสัญลักษณ์ที่ตนได้รับเพิ่มขึ้นนั้น มาจากความประสงค์และดุลยพินิจขององค์การก็จะทำให้การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การมีระดับสูงขึ้น แต่ถ้าพนักงานเชื่อว่ารางวัลอย่างเดียวกันที่ได้รับเพิ่มขึ้นนั้น เป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกหรือมาจากการบังคับจากภายนอก เช่น กฎระเบียบของรัฐบาลหรือสภาพแรงงานที่เข้มแข็งจะทำให้การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การลดลงได้

เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986: 812-820) จากการที่พนักงานมีแนวโน้มที่จะสมมุติให้องค์การเป็นสิ่งที่ชีวิตและมีแนวโน้มที่จะมองว่าการกระทำจากตัวแทนขององค์กรเป็นการกระทำขององค์กรเอง ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์กรจึงมักจะถูกมองเป็นเจตนาขององค์กรเองมากกว่าที่จะเชื่อว่าเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนบุคคลจากตัวแทนขององค์กรเพียงอย่างเดียว

บริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็น ผู้ประกอบกิจการโรงกลั่นปิโตรเลียมและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมแบบครบวงจร (Integrated) อีกทั้งทำการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์อะโรเมติกส์ และเคมีภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ ที่ได้จากการผลิตน้ำมันปิโตรเลียมด้วยวัตถุประสงค์หลักขององค์กร คือการก่อให้เกิดผลกำไรตอบแทนซึ่งจะถูกจัดสรรปันส่วนให้กับบริษัทน้ำมันรายใหญ่ ๆ ที่เป็นบริษัทในเครือโมบิล ดังนั้น เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จัดเป็นองค์กรหนึ่งในธุรกิจที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางในด้านการขยายอัตราการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจให้มีความแข็งแกร่งในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการเตรียมความพร้อมขององค์กรให้สามารถดำเนินธุรกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการ บริษัทฯ ดำเนินการตามระบบการจัดการต่าง ๆ ระบบเหล่านี้ใช้แนวทางการดำเนินการในเชิงรุก (Proactive approach) และครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทฯ ในทุกด้านที่สำคัญ เริ่มตั้งแต่ความปลอดภัยจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ การเงิน การดำเนินและประเมินโครงการ จนถึงการกำกับดูแลธุรกิจ การรักษาความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการริเริ่มดำเนินการเพื่อปรับปรุงผลกำไรซึ่งรวมถึงความพยายามที่จะปรับปรุงเสถียรภาพ ลดต้นทุนและเพิ่มรายได้ การที่จะได้มาซึ่งสิ่งเหล่านี้ทุกอย่างล้วนมีความสัมพันธ์กับทรัพยากรบุคคลมาก ปัจจุบันนี้สิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสนใจอยู่ตลอด คือ “บุคลากร” หรือผู้ร่วมงานในองค์กร เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีความต้องการพื้นฐานที่แตกต่างกันออกไปจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมพิเศษ นอกเหนือจากพฤติกรรมที่กำหนดโดยบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมนี้จะส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลในการดำเนินงาน นำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างยั่งยืน และไม่ว่าบุคคลนั้นจะเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ หรืออาชีพไปในสังคมใด พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กรก็จำเป็นสำหรับทุกๆ สังคมนั้นเสมอ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกของพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นที่สนใจอย่างยิ่งว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานหรือไม่ และหากมีความสัมพันธ์กันจะมีความสัมพันธ์อย่างไร การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรและยังส่งผลให้พนักงานประพฤติตนเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจให้สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คานานิโคลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญคานานิโคลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่ส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด

## ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในแต่ละด้านว่ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน มากน้อยเพียงใดและส่งผลซึ่งกันและกันอย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นรากฐานในการพัฒนาองค์การและเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรโดยตรงสามารถนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนและดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้ตรงจุดและเป็นแนวทางให้องค์การได้ให้การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้แสดงซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากขึ้นและเพื่อส่งเสริมให้พนักงานประพฤติตนเพื่อองค์การด้วยความเต็มใจและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท ของเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,650 คน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 454 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีแผนกของบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นชั้น (Strata) มีพนักงานเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit)

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้
  - 1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
  - 1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า



- 1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 1.4 ด้านจิตอาารมณั์
- 1.5 ด้านการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้
  - 2.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
  - 2.2 การคำนึงถึงผู้อื่น
  - 2.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา
  - 2.4 การให้ความร่วมมือ
  - 2.5 ความสำนึกในหน้าที่

### นียมศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานในบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชัน จำกัด จากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ว่าองค์กรเล็งเห็นคุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเทในทำงาน มีความห่วงใยต่อบุคลากร ซึ่งองค์กรแสดงออกโดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี ตามแนวโครงสร้างทางทฤษฎีของ เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986: 812-820) ซึ่งทำการสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรในแต่ละด้านจากแบบสอบถามการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยให้พนักงานเป็นผู้กรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นของตนเอง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง พนักงานในบริษัท มีการรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน โบนัส วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ส่งผลให้ความเป็นอยู่ของพนักงานในบริษัทและครอบครัวดีขึ้น

1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง พนักงานในบริษัท ได้มีการรับรู้ว่าจะมีโอกาสได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งความก้าวหน้าตามสายอาชีพในองค์กร การได้พัฒนาทักษะในการทำงาน จัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความรู้ในสายงานเพื่อให้พนักงานมีความรู้ในทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงานและใช้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง พนักงานในบริษัทมีการรับรู้ว่าจะมีโอกาสได้ให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

1.4 ด้านจิตอาารมณั์ หมายถึง พนักงานในบริษัทมีการรับรู้ว่าจะองค์กรได้ให้การยอมรับเห็นคุณค่าของพนักงานในบริษัท และให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติ เมื่อพนักงานทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องเข้าใจและเห็นใจเมื่อพนักงานมีการตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

1.5 ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ว่าจะบริษัทได้ให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในการทำงาน ส่งผลให้

บุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้องค์กรจะต้องมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้ พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และ พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

**2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร** หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของ พนักงาน ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ ที่ต้องปฏิบัติและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาตัวแปรตามจากแนวโครงสร้างทางทฤษฎีของ ออร์แกน และแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง สภาพที่พนักงานในบริษัทได้มีการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีสิ่งใดมา บังคับให้ต้องปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือด้วยใจที่อยากจะทำ และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมใน ระยะยาวขององค์กร

2.2 การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พนักงานคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่นโดย ไม่ปฏิบัติตนทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ไม่สบายใจ ตลอดจนพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและ เคารพสิทธิของผู้อื่น ในกรณีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพร่วมกัน เพื่อป้องกันปัญหา กระทบกระทั่งกับผู้อื่นที่อาจเกิดขึ้นตามมา

2.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พนักงานมีการรู้แพ้ รู้ชนะและให้อภัยต่อผู้อื่น รวมทั้งพฤติกรรมที่พร้อมจะอดทนต่อความยากลำบาก ความไม่พร้อมซึ่งเป็นจุดด้อยขององค์กรใน ทุกกรณีที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอดทนต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความ กัดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

2.4 การให้ความร่วมมือ หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและยัง มีส่วนร่วมในกิจกรรม ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่างๆขององค์กร โดยที่พนักงานมีการแสดงออก ด้านความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และติดตามความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

2.5 ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีจิตสำนึกต่อความ รับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความรับผิดชอบอย่างดีเลิศเป็นพิเศษเกินกว่า มาตรฐานกำหนด เป็นลักษณะของการกระทำที่มีความตั้งใจจริง มีวินัยกับตนเอง รู้ผิดรู้ถูก และ ยืนยันที่จะทำงานนั้นจนสำเร็จ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัลใดๆ โดยพนักงานปฏิบัติตาม กฎระเบียบตามนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ตลอดจนไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลางาน

**3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล** หมายถึง เทคนิคทางสถิติสำหรับการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่มหรือค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องระหว่าง

ชุดของตัวแปรอิสระกับชุดของตัวแปรตามที่ประกอบด้วยตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไปและตัวแปรตามตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป

**4. คำนำหนักความสำคัญคาโนนิกอล** หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ของชุดตัวแปรอิสระที่ส่งผลซึ่งกันและกันกับชุดตัวแปรตาม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษานำหนักความสำคัญในรูปของ Canonical Weights

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ตัวแปรต่างๆ จากทฤษฎีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ตามทฤษฎีของออร์แกน และแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือและ ความสำนึกในหน้าที่ และทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิด เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย เมื่อทำการพิจารณาจากลักษณะด้านต่างๆ ของตัวแปรแล้ว จึงกำหนดเป็นกลุ่มตัวแปรเพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพประกอบ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำเสนอตามหัวข้อดังนี้ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
  - 1.1 ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
  - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
  - 1.3 ประวัติความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
  - 1.4 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 2.1 ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 2.3 ปัจจัยนำและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 2.5 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.1 ข้อดีของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.2 รูปแบบพื้นฐานของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.3 คำศัพท์เกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.4 การคำนวณสหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.5 แบบคำสั่งสหสัมพันธ์คาโนนิคอล โดยใช้โปรแกรม SPSS
  - 3.6 การแปลผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล
  - 3.7 ประโยชน์ของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลต่อการวิจัย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 4.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - 4.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

#### 1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

##### 1.1 ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

Organizational Citizenship Behavior หรือคำย่อที่มักใช้กันทั่วไปในงานวิจัยที่ว่า “OCB” ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

(Organizational Citizenship Behavior-OCB) พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ที่มีความหมายใกล้เคียงกันดังนี้

เวบเตอร์ และเดวิส (Webster; & Davis 1993: 250-255) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้องค์กรด้วยความยินดีเต็มใจ (Willing) ที่จะช่วยเหลือในการทำงานที่ทำเกินกว่า บทบาทหน้าที่ (Extra Role) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของแต่ละบุคคล ทุ่มเทเสียสละในการทำงาน โดยไม่มีข้อจำกัดหรือสิ่งชักจูงโดยไม่หวังที่จะได้รับคำชื่นชมหรือสิ่งตอบแทนใดๆ (กฤตยา อารยะศิริ. 2543: 30; อ้างอิงจาก Webster; & Davis 1993: 250-255)

คาร์นเธอร์ (Organ. 1991: 275; citing Kanter. 1979: 65-75) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งจะ ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน ไม่ว่าจะเป็นในหน่วยงานต่างๆของรัฐบาล ในคณะต่างๆของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและ ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมนี้ไปแล้วระบบต่างๆในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

เบทแมนและออร์แกน (Organ. 1988: 107-220; citing Bateman; & Organ. 1983: 587-595) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิก หมายถึง การกระทำที่เป็นประโยชน์และ สร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์กรแสดงทั้งในแง่ค่านิยม หรือความพึงพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับ ผลการปฏิบัติงานของบุคคลและไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

เบทเธอร์ (Organ. 1988: 110; citing Bater. 1985: 250) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Behavior) ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี และคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้อง เดียวกัน

กรีนเบิร์กและบาร์อน (Greenberg; & Baron. 1995: 350-525) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง เป็นการกระทำที่พนักงานที่มีส่วนทำให้การ ดำเนินงานเป็นองค์กรเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

ชเนก และดั้มเลอร์ (Schnake; & Dumler. 1997: 216-229) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้ เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ออร์แกนและโคนอฟกี (Organ; & Konovsky. 1989: 157-164) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นพลเมืององค์กร หมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจของลูกจ้าง กล่าวคือ เป็น การกระทำที่ไม่เกี่ยวข้องับระบบการตอบแทนตามปกติขององค์กรและไม่ได้ถูกกำหนดไว้ใน ลักษณะงาน การที่ลูกจ้างแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมโปรดสังคม (Pro-social behaviors) และ แสดงให้เห็นถึง กิจกรรม เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือลูกค้า และเป็นลูกจ้างที่ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึง ความเป็นพลเมืองของ องค์กรของลูกจ้างนั่นเอง คุณลักษณะเช่นนี้ ของลูกจ้างเป็นสิ่งทีองค์กรส่วนใหญ่ต้องการ นอก

เหลือจากความจงรักภักดี และผลงานที่ได้มาตรฐานโดยทั่วไป การเป็นพลเมืองขององค์กรตามแนวคิดในการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้น ถือว่าเป็นสิ่งหนึ่งที่ลูกจ้างเลือกใช้เพื่อตอบแทนการสนับสนุนจากองค์กรและลูกจ้างอื่นๆ ในองค์กร เช่น หัวหน้างาน

จากความหมายที่หลากหลายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร สามารถสรุปความหมาย เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

## 1.2 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

องค์กรที่มีประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่จะเข้ามาและคงอยู่ในระบบขององค์กรและบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และทำพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม (innovative) และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาเอง (spontaneous) ซึ่งอยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ (Bateman; & Organ. 1983: 587-595) ดังนั้นการที่องค์กรต่างๆ จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์นั้น นอกจากที่บุคคลในองค์กรจะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงแล้วก็จะต้องทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ของตนด้วย นักวิจัยทางองค์กรเรียกพฤติกรรมดังกล่าวนี้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร(Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB)

ในวงการอุตสาหกรรมและนักจิตวิทยาองค์กรได้มีการสำรวจตรวจสอบถึงเหตุผลของพฤติกรรมอุทิศกายใจในองค์กร สมิท, ออร์แกน และเนียร์ (สิริอร วิชชาวุธ. 2544: 34; อ้างอิงจาก Smith; Organ; & near. 1983: 653-663) พวกเขาทั้งหลายได้ศึกษาร่วมกันทำความเข้าใจถึงแนวทางและวิธีการที่จะเป็นสมาชิกที่ดี (To be a Good Citizen) ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ก็คือใครก็ได้ผู้ซึ่งมีความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานชอบที่จะทำประโยชน์ หรือมีส่วนร่วมในสังคมเพื่อร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ หรือในอีกความหมายหนึ่ง คือ บุคคลผู้ซึ่งชอบกระทำงานเพื่อสังคม (Prosocial Behavior) โดยไม่หวังผลตอบแทนใดๆทำเพียงเพื่อให้สังคมมีความสุข

อริสโตเติล ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงมีการกระทำระหว่างกัน (Interaction) มีทั้งพฤติกรรมของการกระทำ (Action) ของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคล หรือ หลายๆ คน และมีพฤติกรรมโต้ตอบ (Reaction) ของบุคคลอื่น โดยการสื่อความหมาย การตีความหมายและการรับรู้พฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล อันเป็นพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล บุคคลจะรู้จักและเข้าใจกัน โดยอาศัยพฤติกรรมทางสังคมเป็นสื่อ บางครั้งก็ใช้ภาษาพูด บางครั้งก็อาศัยภาษาท่าทาง หรืออาจใช้ทั้งสองภาษา หรือเป็นการกระทำที่ตอบสนองแบบต่างๆ ทั้งการกระทำที่ดีและไม่ดี จึงเกิดความเข้าใจต่อกันโดยธรรมชาติ (สิริอร วิชชาวุธ. 2544: 35)

ในทำนองเดียวกันการเป็นสมาชิกในองค์กร คือการที่พนักงานทุกคน มีการกระทำที่เป็น การปฏิบัติงานอย่างอุทิศเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ เกิด

ประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม และไม่ต้องการสิ่งตอบแทนหรือรางวัล หรือในความหมายอีกนัยหนึ่ง ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ก็คือ ความไม่เห็นแก่ตัว การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น มากกว่า ซึ่งเป็นการกระทำที่ชัดเจนที่แสดงให้เห็นถึงความไม่เห็นแก่ตัว และความไม่เกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์อื่นใด นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ที่รับมอบหมายให้ดีที่สุด ด้วยจิตสำนึกความระมัดระวัง รอบคอบและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ทำเกินกว่าบทบาทหน้าที่ของตนเอง (Extra role) เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรส่วนรวมโดยไม่หวังสิ่งใด ๆ ตอบแทนพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) (อมรรัตน์ ดอกไม้. 2544: 55; อ้างอิงจาก Allen; & et al. 2000: 97-114)

### 1.3 ประวัติความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (OCB) มาจากแนวความคิดด้าน จิตวิทยาสังคม นั่นคือ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการช่วยเหลือสังคม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็น พฤติกรรมที่สำคัญที่สุดพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ และเป็นส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิตของทุกคนทั่วไป ในสังคม เช่น การช่วยเปิดประตู การช่วยยกของให้กับเพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งการเก็บขยะที่ หล่นบนพื้นไปทิ้งในถังขยะ นักจิตวิทยาสังคมแนวพฤติกรรมนิยม เชื่อว่า พฤติกรรมการช่วยเหลือ สังคม เกิดจากการวางเงื่อนไขเชิงการปฏิบัติ (operant conditioning) การแบ่งปันและการทำ พฤติกรรมช่วยเหลือสังคมมักได้รับการเสริมแรงในทางบวกจากสังคม การเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบ สังคมย่อมนำมาซึ่งการลงโทษจากสังคม ส่วนแนวคิดของนักจิตวิทยาแนวทฤษฎีการเรียนรู้ทาง สังคม เชื่อว่านอกจากการเสริมแรงแล้วคนเราเรียนรู้การทำพฤติกรรมการช่วยเหลือสังคมจากตัว แบบ (Model) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมของตัวแบบที่ได้รับรางวัล (reward) (Feldman. 1998: 286)

พฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรนั้นแตกต่างจากพฤติกรรมตามบทบาทหรือ พฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะงาน เนื่องจากถือว่าเป็นพฤติกรรมของลูกจ้างที่อยู่ นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในลักษณะงานโดยตรงแต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดความ ร่วมมือและความสัมพันธ์ทางสังคมขึ้นในองค์กร และส่วนใหญ่แล้วมักเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ขององค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือลูกจ้างคนอื่น ๆ การขันอาสาทำงานนอกเหนือจาก งานประจำ และการไม่บอຍเวลาให้สูญเปล่าโดยไร้ค่า แบบแมนและออร์แกน (วิชัย วัฒน. 2546: 25; อ้างอิงจาก Bateman; & Organ. 1983: 587-595) พฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรที่ กล่าวถึงนี้ยังได้รวมถึงบรรดาพฤติกรรมทางเลือกใช้สิทธิที่จำกัด เพื่อประโยชน์โดยส่วนรวมของ องค์กร เช่น การละเว้นที่จะรายงานหรือหาข้อบกพร่องหรือจ้องคอยจับผิดต่อข้อบกพร่อง เล็ก ๆ น้อย ๆ ของลูกจ้างคนอื่น การอดทนต่อความไม่พร้อมของสภาพการทำงาน หรือการบริหาร โดยไม่แสดงความพอใจออกมา แม้กระทั่ง การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่ไม่ค่อยสำคัญและเริ่มโต้เถียง หรือทะเลาะเบาะแว้งกับลูกจ้างคนอื่น ๆ โดยพฤติกรรมที่เป็นพิเศษนอกเหนือบทบาทเหล่านี้ส่วน



ใหญ่แล้วมักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบรางวัล หรือการลงโทษขององค์กร (Schnake; & Dumler. 1997: 216-229)

ปัจจุบันมีหลักฐานเพิ่มมากขึ้นที่แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรของลูกจ้างได้ช่วยส่งเสริมให้เกิดความรุ่มรึนของสภาพการทำงาน และยังมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงานอีกด้วย (Greenberg; & Baron. 1995: 418) โดยออร์แกน (Organ. 1938: 240-255) นับเป็นผู้ริเริ่มอย่างจริงจังในการบริหารที่คำนึงถึงพฤติกรรมศาสตร์ด้วยการวิเคราะห์ชีวิตขององค์กรซึ่งเป็นผู้เขียนหนังสือ ชื่อ "The function of the Executive" เขาได้มองว่า องค์กรเป็นระบบทางสังคมที่ต้องการความร่วมมือจากมนุษย์ การปฏิสัมพันธ์ในองค์กรจะเป็นลักษณะที่ผู้บริหารมีบทบาทในการสื่อสาร การชักนำ การโน้มน้าว และการกระตุ้น เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความพยายามมีความสามารถเพิ่มขึ้นในการทำงาน อาจกล่าวว่าเขาเป็นผู้ที่พูดถึงพฤติกรรม 3 ด้าน ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จคือ 1) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ 2) พฤติกรรมด้านตัวบุคคลในการที่รู้จักรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของตน และ 3) พฤติกรรมความพยายามทุ่มเท เต็มใจในการทำงาน เสียสละ ความมีเสรีภาพในการเลือกและตัดสินใจ ทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้เกิดต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นการจุดประกายแนวทางนำไปสู่ความคิดของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร ที่พร้อมจะอุทิศกายใจ เพื่อผลงานเกินมาตรฐานขององค์กร(กฤตยา อารยะศิริ. 2543: 30; อ้างอิงจาก Organ. 1938: 240-255)

#### 1.4 องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) ในการศึกษาของ สมิธ, ออร์แกน และเนียร์ (Smith; Organ; & Near. 1983: 653-663) พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาที่จะช่วยเหลือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ที่เผชิญหน้า เช่น การช่วยเหลือผู้ที่มีภาระงานมาก การให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน

2. การเชื่อฟังปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นส่วนตัว เป็นการปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่แสดงถึงการเป็นพนักงานที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา เป็นต้น

แวน ไดน์, กราแฮม และเดเนียส (Van Dyne; Graham; & Dienesch. 1994: 765-802) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรพบว่าประกอบด้วย

1. การเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) คือ การยอมรับความจำเป็นและความน่าปรารถนาของกฎเกณฑ์และระเบียบที่มีเหตุผลที่ควบคุมดูแลโครงสร้างขององค์กร คำอธิบายลักษณะงานและนโยบายด้านบุคคล

2. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) คือ ความเป็นหนึ่งเดียวและความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและองค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) คือ ความสนใจในรัฐะต่าง ๆ ขององค์กร

มอร์แมน และคณะ (Moorman; et al. 1998: 351-357) แบ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรเป็น 4 ประเภทคือ

1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) คือ การช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) คือ การสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและของกลุ่ม

3. ความขยันหมั่นเพียร (Personal Industry) คือ การปฏิบัติงานที่อยู่เหนือกว่าและอยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในหน้าที่

4. การสนับสนุนองค์กรด้วยความภักดี (Loyal Boosterism) คือ การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรแก่บุคคลภายนอก

ออร์แกน และแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) ระบุว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรประกอบด้วย

1. การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) คือ การช่วยเหลือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น เพื่อนร่วมงานในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีสิ่งใดมาบังคับให้ต้องปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือด้วยใจที่อยากจะทำ และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมในระยะยาวขององค์กร

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการเคารพในข้อร้องเรียนของผู้อื่น คำนึงถึงจิตใจของผู้อื่นโดยไม่ปฏิบัติตนทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ไม่สบายใจ ตลอดจนพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและเคารพสิทธิของผู้อื่น ในกรณี การใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพร่วมกัน เพื่อป้องกันปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่นที่อาจเกิดขึ้นตามมา

3. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) คือ การอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายหรือความเครียด มีการรู้แพ้ รู้ชนะและให้อภัยต่อผู้อื่น รวมทั้งพฤติกรรมที่พร้อมจะอดทนต่อความยากลำบาก อดทนต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การปฏิบัติที่เหนือไปจากข้อกำหนดเกี่ยวกับกฎระเบียบนโยบายต่าง ๆ เช่น พนักงานที่มีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความรับผิดชอบอย่างดีเลิศเป็นพิเศษเกินกว่ามาตรฐานกำหนด เป็นลักษณะของการกระทำที่มีความตั้งใจจริง มีวินัยกับตนเอง รู้ผิดรู้ถูก และยืนยันที่จะทำงานนั้นจนสำเร็จ โดย

ไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัล โดยพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบตามนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ตลอดจนไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลางาน

5. ให้ความร่วมมือ (Civic virtue) คือ การเกี่ยวพันในระบบทางการเมืองขององค์กรด้วยความรับผิดชอบและสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมประชุม การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาในองค์กรและประเด็นที่มีผลต่อองค์กรและการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเวลาและรูปแบบที่เหมาะสม ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและยังมีส่วนร่วมในกิจกรรม ตลอดจนการดำเนินงานต่างๆขององค์กร โดยที่พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และติดตามความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ของนักวิชาการ จะเห็นว่า นักวิชาการแต่ละคนมีแนวคิดที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เรียบเรียงและปรับปรุงจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของ ออร์แกนและแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) ซึ่งได้ให้ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง สภาพที่พนักงานในบริษัทได้มีการให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีสิ่งใดมาบังคับให้ต้องปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือด้วยใจที่อยากจะทำ และคำนึงถึงผลประโยชน์โดยรวมในระยะยาวขององค์กร

2. การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พนักงานคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่นโดยไม่ปฏิบัติตนทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย ไม่สบายใจ ตลอดจนพนักงานจะต้องปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและเคารพสิทธิของผู้อื่น ในกรณีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพร่วมกัน เพื่อป้องกันปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่นที่อาจเกิดขึ้นตามมา

3. ความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง พนักงานมีการรู้แพ้ รู้ชนะและให้อภัยต่อผู้อื่น รวมทั้งพฤติกรรมที่พร้อมจะอดทนต่อความยากลำบาก ความไม่พร้อมซึ่งเป็นจุดด้อยขององค์กรในทุกกรณีที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ตลอดจนอดทนต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

4. ให้ความร่วมมือ หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและยังมีส่วนร่วมในกิจกรรม ตลอดจนการดำเนินงานด้านต่างๆขององค์กร โดยที่พนักงานมีการแสดงออกด้านความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ และติดตามความเคลื่อนไหวในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

5. ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่มีจิตสำนึกต่อความรับผิดชอบที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความรับผิดชอบอย่างดีเลิศเป็นพิเศษเกินกว่ามาตรฐานกำหนด เป็นลักษณะของการกระทำที่มีความตั้งใจจริง มีวินัยกับตนเอง รู้ผิดรู้ถูก และยืนยันที่จะ

ทำงานนั้นจนสำเร็จ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนหรือรางวัลใดๆ โดยพนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบตามนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ตลอดจนไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลางาน

## 2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### 2.1 ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นักวิจัยที่สนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Preceived Organizational Support) มีจำนวนมาก ทั้งนี้ยังให้คำนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปในแนวทางเดียวกัน มีความหมายที่สอดคล้องในทางเดียวกันว่า หมายถึง ความเชื่อ หรือความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทในการทำงานและความห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ดังนี้

เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986: 350-525) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่า องค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา หรือเป็นบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากนโยบาย บรรทัดฐาน กฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

ยอนร์ และไทย์ (Yoon; & Thye. 2000: 295-316) ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรว่าคือระดับที่องค์กรผู้บริหารหรือผู้บริหารระดับสูงแสดงความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน

โรเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades; & Eisenberger. 2002: 698-714) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ ความเชื่อของพนักงานว่า องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

สตีร์ฟ, ริชาร์ด และไลแมน (Steers; Richard, M.; & Lyman, W. 1991: 250-252) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พนักงานได้รับความอบอุ่นมีมิตรภาพที่ดี ได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพื่อความก้าวหน้า

จากความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าทุกความหมายจะกล่าวถึงการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ดังนั้นการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน เป็นส่วนที่มีความสำคัญของการสนับสนุนจากองค์กรคือการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่จะส่งผลเสียต่อพนักงาน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้อย่างชัดเจน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงาน ว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรม และการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานที่มีลักษณะเชิงแลกเปลี่ยน หากพนักงานรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะประเมินองค์กรในทางบวก มีความต้องการคงอยู่กับองค์กร เป็นการทดแทนบุญคุณ แต่หากพนักงานรับรู้ว่าการไม่เห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเททำงานพนักงานจะรู้สึกคับข้องใจ ไม่ได้รับความยุติธรรม และลาออกจากองค์กรในที่สุด ความสัมพันธ์นี้ สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีต่าง ๆ ดังนี้

### ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งปัจจัยจูงใจจะช่วยให้บุคคลชอบและรักงาน และเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานจนได้ผลสำเร็จ ออกมาหรือประสบความสำเร็จในงาน สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าผู้บังคับบัญชา บุคคลในหน่วยงาน ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน การยอมรับอาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่น ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถทำให้เกิดความภูมิใจ
3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ลักษณะของงานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่ใช้ความคิด สร้างสรรค์หรือเป็นงานที่น่าเบื่อ งานที่ง่ายหรือยากเกินไป
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ การมีอำนาจในความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ และไม่มีการตรวจตราหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง มีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นในหน่วยงานเดิมหรือหน่วยงานใหม่

ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์การจะทำให้เกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยบำรุงรักษา มีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการ ของหน่วยงานมีอย่างเพียงพอ หรือกล่าวได้ว่ามีความชัดเจนเหมาะสม และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ รวมทั้งผลกระทบของนโยบายการบริหารของหน่วยงานที่มีต่อการทำงานของสมาชิก

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจในการให้คำปรึกษา หรือสอนงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในการทำงาน ปริมาณงานที่รับผิดชอบ พื้นที่ที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

4. เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นเป็นไปตามความคาดหวัง

5. ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ และความมั่นคงขององค์การ เช่นระยะเวลาของงาน และความมั่นคงหรือไม่มั่นคงขององค์การ

6. ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อไม่ว่า จะเป็นกริยาหรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่สามารถอยู่ร่วมกันทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือหรือปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

7. สถานภาพในการทำงาน (Status) หมายถึง ลักษณะของสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้เกิดความรู้สึกต่องานว่างานที่ตนทำอยู่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

8. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่เป็นไปได้ที่บุคคลได้รับการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ หรือเรียนรู้ให้เกิดความเชี่ยวชาญ

9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของงานที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ส่วนตัวของพนักงาน เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่ใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัวทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานที่แห่งใหม่ (สมิหรา จิตตลดากร. 2546: 56-57)

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

มาสโลว์ (Maslow) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับกับการจูงใจหรือกระตุ้นจากความปรารถนาที่อยู่ภายในเพื่อตอบสนองความต้องการ Maslow เรียกลำดับขั้นความต้องการนี้ว่า "Hierarchy of Needs" ซึ่ง ประกอบด้วยลำดับขั้นความต้องการ 5 ระดับ (สมิหรา จิตตลดากร. 2546: 62)

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่อยู่ อาศัย อากาศ ยารักษา โรค และยั้งรวมถึง ความสุขทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยมั่นคง (Safety Needs หรือ Security Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์ปรารถนาให้มีความปลอดภัยในชีวิต และความมั่นคงในการดำรงชีวิต เช่น ปลอดภัยจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความปลอดภัยจากภาวะคุกคาม ความปลอดภัยจากความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ รวมถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน

3. ความต้องการทางสังคมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Needs หรือ Belonging Needs) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความรู้สึกwatanเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ต้องการความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ ต้องการให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ ความต้องการอยากเด่นในสังคม ความต้องการการมีชื่อเสียงเกียรติยศในสังคม เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งตามความนึกคิดของตน ซึ่งต้องพิจารณาถึงศักยภาพที่เป็นไปได้ของตน และเป้าหมายที่ตนต้องการ เมื่อบุคคลมีการพิจารณาถึงบทบาทในชีวิตของตนว่าจะเป็นอย่างไ บุคคลนั้นจะพยายามผลักดันชีวิตให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่ได้คาดหมายไว้ ความต้องการขั้นนี้จะแตกต่างจากขั้นอื่น ๆ คือ ความต้องการขั้นนี้จะไม่มีความแตกต่าง กันในแต่บุคคลอาจจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมา

### ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

Alderfer ได้พัฒนาทฤษฎี ERG โดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของ Maslow โดยตรงและแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท (สมิทธา จิตตลดาการ. 2546: 65)

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูล และ สภาพการทำงานที่ดี

2. ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และดำรงรักษาความสัมพันธ์นั้นไว้กับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ผู้บังคับบัญชาและสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความพอใจนี้จะขึ้นอยู่กับ การแบ่งปันซึ่งกันและกัน ความเข้าใจร่วมกันและอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้าในงาน (Growth Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงฐานะ สภาพ และการเติบโตก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน ความพอใจใน

ความก้าวหน้าในงานนี้ ได้มาจากการที่บุคคลนั้นเผชิญปัญหาในสภาพแวดล้อมที่ให้ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ หรือได้พัฒนาความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น

ทฤษฎีนี้มีข้อสมมติฐานเป็นกลไกสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Need Satisfaction) หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนั้นจะมีสูง

2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) หากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่าที่ได้รับ การตอบสนองมากพอแล้ว ก็ยังทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) หากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคติดขัด ได้รับการตอบสนองน้อย จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น

### ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams

ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอโดยอาดัมส์ (J. Stacy Adams) นักพฤติกรรมองค์การซึ่งมีเนื้อหาดังนี้ (สมิหรา จิตตลดากร. 2546: 70)

1. ในการทำงานนั้นคนงานจะทำการเปรียบเทียบระหว่างความพยายามของตนกับรางวัลที่ได้รับ โดยเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับงานของตนเอง

2. ทฤษฎีความเสมอภาคอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานว่า การจูงใจปัจเจกชนเกิดจากความปรารถนาที่จะได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในการทำงาน และปัจเจกชนทำงานเพื่อจะได้รับ รางวัลจากองค์การ

3. ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกจ้างรับรู้ว่าอัตราระหว่างปัจจัยนำเข้าหรือความพยายามของเขากับผลลัพธ์หรือรางวัลตอบแทนที่เขาได้รับมีสัดส่วนเท่า ๆ กันกับอัตราส่วนของบุคคลอื่น และหากเขาได้ไม่เท่ากันกับของผู้อื่น เขาจะรู้สึกว่าเป็นความไม่เสมอภาคกัน แม้ว่าของผู้อื่นจะมากกว่าหรือน้อยกว่าของเขาก็ตาม

4. การรับรู้ถึงความไม่เสมอภาคกันนี้จะก่อให้เกิดความตึงเครียดเพื่อให้เกิดการสร้างเสมอภาคขึ้น ยิ่งไม่เสมอภาคกันมากเท่าใดยิ่งมีความตึงเครียดมากเท่านั้น

5. ทฤษฎีความเสมอภาคนี้เป็นการเน้นความสำคัญของการเปรียบเทียบในสถานการณ์การทำงาน ในเรื่องการเปรียบเทียบนั้นค่อนข้างจะเป็นสิ่งที่มีค่านิยมเฉพาะบุคคลเข้าเกี่ยวข้อง และเมื่อคนรับรู้ถึงความสัมพันธ์ว่าเป็นความเสมอภาค เขาก็จะสนองตอบต่อองค์การในทางบวก แต่ถ้าคนรับรู้ถึงความสัมพันธ์ว่าเป็นความไม่เสมอภาค เขาก็จะสนองตอบต่อองค์การในทางลบ เช่น คนจะลดความพยายามในการทำงานลงเมื่อรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนต่ำ พยายามเพิ่มผลประโยชน์โดยการ เจริญต่อตรง เป็นต้น



### ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) อธิบายว่า การที่องค์กรให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานว่า องค์กรพร้อมให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนพนักงานในการจัดการกับงานและปัญหาเมื่อพนักงานต้องการ และพร้อมที่จะตอบแทนการทุ่มเทความพยายาม ความรู้ ความสามารถให้แก่การทำงานของพนักงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการ ห่วงใยความเป็นอยู่ของพนักงาน และทำให้พนักงานรู้สึกที่ องค์กรสามารถเป็นที่พึ่งได้ ได้ศึกษาและแยกประเด็นออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (Eisenberger. 1986: 350-525)

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน การจ่ายค่าล่วงเวลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ที่ได้จากองค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ จัดให้มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่น ไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่องค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องและให้เกียรติพนักงาน เมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่บริษัทให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก และสัมฤทธิ์ผลและสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

### ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนหรือทฤษฎีปรีวรรตนิยม (Exchange Theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนหรือทฤษฎีปรีวรรตนิยม (Exchange Theory) เป็นทฤษฎีหลักทฤษฎีหนึ่งของสังคมวิทยา ที่สามารถนำแนวความคิดไปใช้ได้กับความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลไปจนกระทั่งถึงระดับสังคม โดยทฤษฎีนี้เน้นความสำคัญของคู่สัมพันธ์ ในการสนองความต้องการของกันและกัน ซึ่ง ซาลามอล (สัญญา สัญญาวิวัฒน์. 2546: 30; อ้างอิงจาก Salamon. 2000: 452-460) ได้หลักการของการเกิดความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนดังนี้

1. ฝ่ายหนึ่งต้องการสิ่งของจากอีกฝ่ายหนึ่ง และมีความเชื่อว่าผู้ถูกติดต่อจะยินดีแลกเปลี่ยนกับสิ่งของของผู้ติดต่อ
2. สิ่งของที่ต้องการจะต้องได้มาโดยฝ่ายผู้มีส่วนของนั้น ๆ จริง ๆ และการแลกเปลี่ยนนั้นต้องมีความยุติธรรมและจะคงอยู่ตามเท่าที่ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกมีความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

3. ทั้งสองฝ่ายจะต้องไม่แลกเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่คู่ควร หรือไม่เหมาะสมกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งต้องการค่าจ้างแรงงานที่อีกฝ่ายขอให้ทำ แต่ฝ่ายขอให้ทำเพียงกล่าวขอบคุณ ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการของฝ่ายทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงการจ้างงานในองค์กร พนักงานมีการแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน เนื่องจากรับรู้ว่ารางวัลที่ตนได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่ให้ไป และเช่นเดียวกัน องค์กรเข้าสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนเนื่องจากสิ่งที่องค์กรได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่องค์กรให้กับพนักงาน สิ่งที่เรามักเรียกว่า การแลกเปลี่ยนในการจ้างงานว่าเป็นสัญญาการจ้างงาน ซึ่งมีค่าตอบแทนในหลายรูปแบบ เช่น เงินผลประโยชน์ และรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งทั้งสองฝ่ายดำเนินการให้คงมีการแลกเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องโดยที่ต่างฝ่ายต่างรับรู้ว่ารางวัลที่ได้รับมีค่าเท่าหรือมากกว่าสิ่งที่ให้ไป โดยแท้จริงแล้ว การแลกเปลี่ยน หมายถึงรวมถึงการให้หรือส่งที่ลงทุน รางวัลหรือผลประโยชน์ที่ได้รับ กระบวนการเปรียบเทียบหรือการเปรียบเทียบรางวัลกับสิ่งที่ให้ไป และผลลัพธ์ซึ่งอาจเป็นในรูปแบบทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งเพลลิ่ง (สนธยา พลศรี. 2545: 56-75; อ้างอิงจาก Pelling. 1987: 150-155) ได้ให้แนวคิดของหลักการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีหลักการเบื้องต้น 7 ประการ ดังนี้

1. ยิ่งบุคคลคาดหวังว่าจะได้กำไรจากการกระทำกิจกรรมเฉพาะใด เขาก็ยิ่งมีแนวโน้มจะกระทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น

2. ยิ่งบุคคลได้ทำการแลกเปลี่ยนรางวัลกับบุคคลอื่นบ่อยครั้งมากขึ้นเพียงใด โอกาสที่ความผูกพันระหว่างกันจะเกิดมากยิ่งขึ้น และความผูกพันนี้จะกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนของเขาทั้งสองที่จะติดตามกัน เมื่อแลกเปลี่ยนรางวัลกันนานและบ่อยครั้งก็จะสร้างความผูกพันระหว่างกันหรือความผูกพันต่างตอบแทนขึ้น โดยทั่วไปในสังคมจะมีบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนกัน (Norm of Reciprocity) ที่บังคับให้บุคคลตอบแทนสิ่งที่ผู้อื่นให้อยู่แล้ว ทำให้ความสัมพันธ์นี้ยาวนานยิ่งขึ้น

3. ยิ่งความผูกพันต่างตอบแทนถูกฝ่าฝืนยากขึ้นเพียงใด คู่สัมพันธ์ผู้เสียประโยชน์ก็จะยิ่งแสดงสิทธิทางลบมากยิ่งขึ้นทางนั้น กล่าวคือ ในความผูกพันต่างตอบแทนนี้ ถ้าหากคู่สัมพันธ์ฝ่ายหนึ่งไม่ได้ตอบแทนให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ไม่ได้รับตอบแทนก็จะแสดงสิทธิทางลบมากยิ่งขึ้นเพียงนั้น เช่น แสดงความไม่เป็นมิตร แสดงความไม่พึงพอใจ ลดประโยชน์ลง เลิกความสัมพันธ์ หรืออาจกลายเป็นศัตรูคู่แข่งกันก็ได้

4. บุคลากรยิ่งได้รับรางวัลที่คาดหวังไว้จากการกระทำบ่อยมากขึ้นเพียงใด บุคคลก็ยิ่งลดคุณค่าของกิจกรรมเฉพาะนั้นลง พร้อมทั้งยิ่งลดการกระทำกิจกรรมเฉพาะนั้นลงด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักเศรษฐศาสตร์ เรื่องกฎอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Law of Marginal Utility) ที่ว่ายิ่งบุคคลได้รับรางวัลใดๆ มากขึ้นบุคคลก็จะยิ่งรู้สึกอึดอัดกับรางวัลนั้น คุณค่าของรางวัลนั้นก็จะค่อยๆ ลดลง แต่จะเริ่มหารางวัลอื่นมาทดแทน ในขณะเดียวกัน ถ้าหากเขาได้รับรางวัลน้อยก็จะถึงจุดอึดอัดอีก เช่นเดียวกัน

5. ยิ่งความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนมีความมั่นคงมากขึ้นเพียงใด ความเป็นไปได้ที่จะใช้บรรทัดฐานแห่งการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมก็จะยิ่งมากขึ้นเพียงนั้น ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่มั่นคงหมายถึง ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่คู่สัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นเพียงสองคนหรือมากกว่า ยอมรับว่ามีอยู่

ต่างได้ทดแทนแลกเปลี่ยนรางวัลต่อกันเป็นเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติ ความสัมพันธ์แบบนี้จะทำให้เกิดบรรทัดฐาน หรือมาตรฐาน หรือมาตรฐานสังคมในการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมมากขึ้น

6. ยิ่งมีการปฏิบัติตามบรรทัดฐานแห่งความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนน้อยลงไปเท่าใด คู่สัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนก็จะยิ่งใช้สิทธิขานุมัติทางลบต่ออีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น ซึ่งเป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากหลักการในข้อที่ 3 ที่กล่าวมาแล้ว

7. ยิ่งความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเกิดความสมดุลและมั่นคงมากขึ้นในบางหน่วยสังคมก็ยิ่งเป็นไปได้มากกว่า ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนในหน่วยสังคมอื่นจะไม่สมดุลและมั่นคง หากความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนของบางหน่วยสังคม เช่น สถาบันการเมืองการปกครอง มีความสมดุล และความมั่นคง ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนของอีกบางหน่วยสังคมในสังคมเดียวกัน เช่น เศรษฐกิจ ครอบครัว ศาสนา จะไม่สมดุลและมั่นคง ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากการทุ่มเทพยายามและความเอาใจใส่น้อยกว่าสถาบันการเมืองการปกครอง

องค์การให้ความสนใจในการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าทางด้านเศรษฐกิจ การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางด้านสังคมมีสมมติฐานว่า ภายใต้ข้อมูลและการรับรู้ที่มีอย่างจำกัด บุคคลจะทำการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่รับรู้ว่าเป็นวิถีทางหรือแนวทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แสวงหาความพึงพอใจสูงสุด โดยบุคคลเชื่อว่า การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้ได้รับสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ต้องการ ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์ ดังกล่าวนั้น บุคคลจะพิจารณาจากประสบการณ์ในอดีต และสิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่ผู้อื่นมีว่า สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้หรือไม่ เพื่อเลือกรัสิ่งที่ได้ประโยชน์สูงสุด คลอพานาโน และมิเชล (Cropanzano; & Mitchell. 2005: 879-900) ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่า ทุกคนมุ่งกอบโกยผลประโยชน์แต่เพียงฝ่ายเดียว หากแต่บุคคลมีสิ่งที่จะต้องสูญเสียไปเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เปรียบเสมือนการลงทุน การตัดสินใจกระทำกริ่งไต้นั้นบุคคลมักจะคำนวณต้นทุนและผลตอบแทนของการกระทำว่า ผลตอบแทนเป็นที่ยอมรับได้และเป็นที่ยอมรับ โดยไม่จำเป็นต้องเป็นผลตอบแทนที่มากที่สุด และไม่ใช่ว่าเป็นการกระทำที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวเพียงอย่างเดียว หากยังกระทำเพื่อตอบสนองผลประโยชน์ของผู้อื่นด้วย

สรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์การ ไม่ว่าจะเป็ความสัมพัธ์ระหว่างองค์การกับพนักงาน หรือผู้บังคับบัญชากับพนักงานนั้น มีลักษณะความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน กล่าวคือ พนักงานจะเลือกเป็นสมาชิกในองค์การที่สามารถตอบสนองความต้องการที่ตนมีอยู่ได้ โดยการเลือกเปลี่ยนกับการทุ่มเทความรู้ ความสามารถ หรือผลกระทบที่เกิดจากงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ส่วนองค์การมีหน้าที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานผ่านนโยบาย เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ มีความต้องการคงอยู่กับองค์การ และปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่เป็นการตอบแทน โดยองค์การสามารถแสดงการสนับสนุนได้ทั้งทางด้านเศรษฐกิจหรือด้านสังคม เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง มอบอำนาจ และโอกาสในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น

### 2.3 ปัจจัยนำและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การดำเนินการต่าง ๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่ประเมินว่า องค์กรได้ให้คุณค่า การยอมรับ และการสนับสนุนพนักงานให้มีชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดีมากขึ้นเพียงใด พนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนกับองค์กร ทั้งในด้านทัศนคติและด้านพฤติกรรมจะสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร (Eisenberger; et al. 1986: 350-525) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับการทำงานต่าง ๆ ได้แก่ ความผูกพันขององค์กรด้านจิตใจ การคาดหวังรางวัลโดยการทุ่มเททำงาน การปฏิบัติงานตามหน้าที่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร การเข้าร่วมในงาน และผลการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน และความตั้งใจลาออก

จอร์นสัน (Johnston. 1975: 350-455) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยป้องกันความเครียดในการทำงาน โดยสร้างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง จากการที่องค์กรให้ความสำคัญและห่วงใยต่อพนักงาน

### 2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรเดส และไอเวนเบอร์เกอร์ (Rhoades; & Eisenberger. 2002: 698-714) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลที่ได้รับมีดังนี้

#### ปัจจัยด้านองค์กร

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน คือพนักงานสร้างการรับรู้โดยภาพรวมที่พิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร โดยสร้างมุมมองโดยทั่วไปที่พิจารณาระดับของหัวหน้างานที่ให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาถึงการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้าที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ พนักงานมีความเข้าใจว่า การที่หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานจะส่งข้อมูลต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง การให้พนักงานมีโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ เป็นการสื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในทางบวกต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3. ความมั่นคงในการทำงานการสร้าง ความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ เป็นสิ่งที่แสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันที่มีการลดขนาดองค์กร

4. การฝึกอบรมในงานเป็นการสื่อสารการกระทำที่ได้ไต่รตรงว่าองค์กรมีการลงทุนกับพนักงานซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

5. ความเป็นอิสระในการตัดสินใจการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของ ตน ได้แก่ การจัดตารางเวลางาน วิธีการทำงาน และ การให้งานมีความหลากหลาย ซึ่งเป็นการแสดงว่าองค์กรให้ความเชื่อใจว่าพนักงานจะมีการตัดสินใจที่ดีในการทำงานของตนให้สำเร็จ เป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความเชื่อใจในการตัดสินใจในการทำงานให้สำเร็จผลด้วยความชาญฉลาดของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

6. ความยุติธรรม การที่องค์กรแสดงความยุติธรรมในการตัดสินใจในการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากการทำงาน หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแสดงถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

7. ความเครียดเป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ การที่พนักงานมีความเครียดที่เกิดจากการควบคุมการทำงานจากองค์กร หรือเป็นผลจากความกดดันภายนอก จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งของความเครียดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด การขาดข้อมูล หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบในงาน และความไม่เหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ขนาดองค์กร พนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยในองค์กรใหญ่ ซึ่งองค์กรใหญ่จะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง อาจลดความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

### **ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล**

1. บุคลิกภาพ คืออารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและทางลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่าเป็นแบบใจดีมีเมตตา หรือโหดร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยการส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลจากการกระทำต่าง ๆ จากองค์กร อารมณ์ในทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ซึ่งทำให้พนักงานมีการกระทำที่ประทับใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน อารมณ์ในทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าว หรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากนี้ความรอบคอบ (Conscientiousness) เป็นบุคลิกภาพหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานได้รับการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจากองค์กร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ การศึกษา เพศ และอายุงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พึงพอใจองค์กรและมีแนวโน้มที่จะออกจากองค์กรสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการรับการสนับสนุนจากองค์กรที่มากกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์กรซึ่งจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่า

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการดำเนินการต่าง ๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กรในสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากการทำงานให้กับองค์กร ผู้วิจัยสนใจในแนวโครงสร้างทางทฤษฎีของ เอิสเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger, 1986: 350-525) เพราะมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในองค์กรที่สนใจศึกษา ดังนั้นจึงทำการศึกษาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน การจ่ายค่าล่วงเวลา วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ที่ได้จากองค์กร เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ จัดให้มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป เช่นไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

4. ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องและให้เกียรติพนักงาน เมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าบริษัทให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก และสัมฤทธิ์ผลและสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

### 3. เอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล

การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีจำนวนตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป โดยจะสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรแต่ละกลุ่ม (ดุซงกี โยเหลา, 2541: 73) ซึ่งในบางครั้ง กรณีผู้วิจัยต้องการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปร 2 กลุ่มใดๆ ที่ไม่จัดเป็นตัวแปรอิสระหรือกลุ่มตัวแปรตาม แต่จะใช้เป็นตัวแปรทางซ้ายโดยใช้สัญลักษณ์ X แทน และตัวแปรทางขวาโดยใช้สัญลักษณ์ Y แทน Z แทน (Pedhazur. 1997: 925)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2529: 38) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล หมายถึง เทคนิคพารามิเตอร์ที่มุ่งเน้นการทดสอบนัยสำคัญทางปฏิบัติควบคู่กับการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติซึ่งพัฒนาโดยโฮเทคคิง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบคาโนนิคอลล หมายถึง ค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องระหว่างชุดของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่มีตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไปและตัวแปรตามตั้งแต่สองตัวขึ้นไป

### 3.1 ข้อดีของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล

บุญชม ศรีสะอาด (2538: 46-47) กล่าวถึงข้อดีของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล คือ ช่วยให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตามได้ชัดเจนและแม่นยำขึ้น ทำให้เกิดทั้งความเที่ยงตรงภายใน และความเที่ยงตรงภายนอก เพราะทั้งยังสามารถศึกษาทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้หลายๆตัว สอดคล้องกับสภาพธรรมชาติของปรากฏการณ์ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกันระหว่างตัวแปรต่างๆ หลายตัว

### 3.2 รูปแบบพื้นฐานของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล

ข้อมูลที่จะนำมาใช้กับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล ต้องเป็นข้อมูลที่มีระดับการวัดแบบช่วง หรือตัวแปรทวิ มีค่าเป็น 0 หรือ 1 เช่นเดียวกับการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ข้อมูลที่ใช้จริงก็คือ เมตริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละกลุ่ม (วรรณดี แสงประทีปทอง. 2536: 5) หลังจากทีรวบรวมข้อมูลที่เป็นค่าของตัวแปรต่างๆ ทั้งตัวแปรอิสระ ซึ่งมี  $p$  ตัว และตัวแปรตามซึ่งมี  $q$  ตัว ค่าเหล่านี้เป็นค่าที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง  $N$  คน เรียกว่าข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งนำข้อมูลเบื้องต้นมาจัดอยู่ในรูปเมตริกซ์ ดังนี้

สมาชิกกลุ่มตัวอย่าง	ตัวแปรอิสระ (X)				ตัวแปรตาม (Y)			
1	$X_{11}$	$X_{12}$	...	$X_{1p}$	$Y_{11}$	$Y_{12}$	...	$Y_{1q}$
2	$X_{21}$	$X_{22}$	...	$X_{2p}$	$Y_{21}$	$Y_{22}$	...	$Y_{2q}$
.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.
N	$X_{n1}$	$X_{n2}$	...	$X_{np}$	$Y_{n1}$	$Y_{n2}$	...	$Y_{nq}$

ตัวเลขสองตัวที่ห้อย X และ Y นั้น ตัวแรกแทนสมาชิกคนที่ ตัวหลังแทนจำนวนตัวแปรตัว ที่ของแต่ละกลุ่ม ดังนั้น  $X_{12}$  แทนคะแนนของคนที่ 1 ในตัวแปรอิสระตัวที่ 2 จากเมตริกซ์ข้อมูล เบื้องต้น จากนั้นคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยจับคู่ระหว่างตัวแปรทุกตัวเป็นคู่ๆ ไป แล้วนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดมาจัดเป็นรูปของซูบเปอร์เมตริกซ์ โดยแบ่งส่วนเป็น 4 ส่วน ดังนี้ (ศิริพันธ์ วรรณกิจ. 2545: 73-74; อ้างอิงจาก ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์. 2529: 40 )

X					Y				
1	2	.	.	p	1	2	.	.	q
			1						
			2						
			.						
	X	.		$R_{xx}$					$R_{xy}$
		.							
		.	p						
Y					Y				
			1						
			2						
			.						
Y	.			$R_{yx}$					$R_{yy}$
		.							
		.	q						

เมตริกซ์สหสัมพันธ์ R สามารถที่จะกำหนดส่วนออกได้เป็น 4 เมตริกซ์ย่อย คือ  $R_{xx}$  ,  $R_{xy}$  ,  $R_{yx}$  ,  $R_{yy}$  ในเมตริกซ์ย่อย  $R_{xx}$  ประกอบด้วยสหสัมพันธ์ของตัวแปรในชุด X ในเมตริกซ์  $R_{yy}$  ประกอบด้วยสหสัมพันธ์ของตัวแปรในชุด Y และในเมตริกซ์  $R_{yx}$  กับ  $R_{xy}$  จะเป็นสหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ข้ามกันของตัวแปรในชุด X กับชุด Y จากคุณสมบัติเชิงสมการของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ ดังนั้น  $R_{xy}$  จึงมีค่าเท่ากับ  $R_{yx}$  ที่สามารถสลับเปลี่ยนแทนกันได้เมื่อจัดเมตริกซ์ตามภาพแล้วก็จะสามารถวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลต่อไป (ศิริพันธ์ วรรณกิจ. 2545: 75; อ้างอิงจาก ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์. 2529: 42)

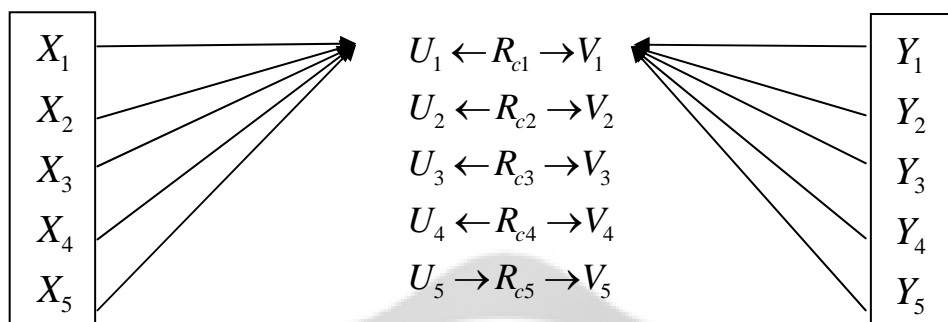
ตามปกติจำนวนของค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลจะสามารถพิจารณาได้จากจำนวนตัวแปรในกลุ่มที่มีขนาดเล็กกว่า กล่าวคือ ถ้าการวิเคราะห์คาโนนิคอล ประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 5 ตัวแปรและกลุ่มของตัวแปรตาม 4 ตัวแปร การวิเคราะห์นี้จะสามารถคำนวณค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล ( $R_c$ ) ได้จำนวน 4 ค่า และถ้ากลุ่มตัวแปรอิสระและกลุ่มตัวแปรตามมีจำนวนตัวแปรเท่ากัน คือกลุ่มละ 5 ตัว ขั้นตอนของการคำนวณย่อจะก่อให้เกิดปัจจัยคาโนนิคอล ( $U_1$  และ  $V_1$ ) 5 ปัจจัย



และค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล จำนวน 5 ค่า เช่นกัน ดังภาพประกอบ (ประชุม เปี่ยมสมบูรณ์. 2529: 39)

กลุ่มตัวแปรที่ 1

กลุ่มตัวแปรที่ 2



ภาพประกอบ 2 ความเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่มตัวแปรปัจจัยและค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

### 3.3 คำศัพท์ที่ควรรู้จักเกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล

ตัวแปรคาโนนิกอล (Canonical Variate) คือตัวแปรประกอบ (Composite Variable) ที่เกิดจากความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปร  $U$  เรียกว่าส่วนประกอบของตัวพยากรณ์ (Predictor Composite) และ  $V$  จะเรียกว่าส่วนประกอบของตัวเกณฑ์ (Criterion Composite)

สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation :  $R$ ) คือ ปริมาณของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคาโนนิกอล หรือ ปริมาณความสัมพันธ์ระหว่าง Predictor Composite กับ Criterion Composite

ค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล (Canonical Weights, Function Coefficient) หมายถึง ค่าตัวเลขหรือน้ำหนักของตัวแปรชุด  $X$  หรือตัวแปรชุด  $Y$  ในที่นี้คือค่า  $a_1, \dots, a_p$  และ  $b_1, \dots, b_p$  การตีความเหมือน  $\beta$  ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปร  $X$  หรือ  $Y$  มีความสำคัญในการอธิบายตัวแปรคาโนนิกอลเท่าใด เพื่อควบคุมตัวแปรอื่นๆ ในชุดตัวแปรการคำนวณ

### 3.4 การคำนวณสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

วรรณดี แสงประทีปทอง (2536: 7) ได้กล่าวถึงการคำนวณค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอลไว้ว่า จากสมการเชิงเส้นตรงในรูปทั่วไปของกลุ่มตัวแปร  $X$  และกลุ่มตัวแปร  $Y$  ดังนี้

$$Z = u_1 X_1 + u_2 X_2 + \dots + u_p X_p$$

$$W = v_1 Y_1 + v_2 Y_2 + \dots + v_q Y_q$$

ตามนิยามของสหสัมพันธ์ สามารถเขียนสมการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรคาโนนิกอล  $Z$  และ  $W$  ดังนี้

$$R_c = \frac{\sum Z}{\sqrt{(\sum Z^2)(\sum W^2)}}$$

การคำนวณค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล สามารถคำนวณจากข้อมูลรูปของสหสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละกลุ่มจากสมการ

$$R_{ci} = \sqrt{\lambda_i}$$

โดยที่  $\lambda$  หรือ Eigen value คำนวณได้จากสมการ

$$[R - \lambda I] = 0$$

และ  $R = R_{yy}^{-1} R_{yx} R_{xx}^{-1} R_{xy}$

เมื่อ  $R_{yx}, R_{xy}$  คือ เมตริกซ์ของสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวแปร X และกลุ่มตัวแปร Y

$R_{xx}^{-1}$  คือ อินเวอร์สของเมตริกซ์  $R_{xx}$

$R_{yy}^{-1}$  คือ อินเวอร์สของเมตริกซ์  $R_{yy}$

$I$  คือ เมตริกซ์เอกลักษณ์

การคำนวณอาจใช้ข้อมูลในรูปของเมตริกซ์ของค่าสหสัมพันธ์ คือ  $R_{xx}$  เป็นเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ  $R_{yy}$  เป็นเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม และ  $R_{xy}, R_{yx}$  เป็นเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X และตัวแปร Y

$$R = \begin{bmatrix} R_{xx} & R_{xy} \\ R_{yx} & R_{yy} \end{bmatrix}$$

เมื่อ  $R$  แทน ซุปเปอร์เมตริกซ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

$R_{xx}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ  $X_p$

$R_{yy}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ  $Y_q$

$R_{xy}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ  $X_p$  กับชุดตัวแปรตาม  $Y_q$

$R_{yx}$  แทน ทรานสโพสของ  $R_{xy}$

จากนั้นนำไปหาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

$$|R_{yy}^{-1}R_{yx}R_{xx}^{-1}R_{xy} - \lambda I| = 0$$

เมื่อ  $R_{yy}^{-1}$  แทน อินเวอร์สเมตริกซ์  $R_{yy}$   
 $R_{xx}^{-1}$  แทน อินเวอร์สเมตริกซ์  $R_{xx}$   
 $I$  แทน เมตริกซ์เอกลักษณ์  
 $\lambda$  แทน ไอเกนแวลูส์หรือความแปรปรวนของสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

จากสมการดีเทอร์มิแนนท์จะได้สมการ Quadratic คือ

$$a\lambda^2 + b\lambda + c = 0$$

คำนวณหาค่า  $\lambda$  จากสูตร

$$\lambda = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

หาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล ( $R_c$ ) โดยการถอดรากที่สองของ  $\lambda$  จากสูตร

$$R_c = \sqrt{\lambda}$$

การทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์คาโนนิกอล ( $R_c$ )

การทดสอบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างสหสัมพันธ์คาโนนิกอล โดยจะเป็นการทดสอบ  $R_{c_j}$

ทุกค่าพร้อมๆกัน นั่น คือ

$$H_0 : R_{c_1} = R_{c_2} = \dots = R_{c_j} = 0$$

$$H_1 : \text{มี } R_c \text{ อย่างน้อย 1 ตัว ที่มีค่าไม่เท่ากับ 0}$$

การทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์คาโนนิกอล ใช้สูตรดังนี้

$$X^2 = -[N - 1 - 0.5(p + q + 1)] \log_e \Lambda; df = pq$$

เมื่อ  $X^2$  แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบไคสแควร์

$N$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

- $p$  แทน จำนวนตัวแปรอิสระ X  
 $q$  แทน จำนวนตัวแปรตาม Y  
 $\log_e$  แทน Natural Logarithm  
 $\Lambda$  แทน Wilks' lambda โดยคำนวณจากสูตร

$$\Lambda = (1 - R_{c_1}^2)(1 - R_{c_2}^2) \dots (1 - R_{c_j}^2)$$

เมื่อทดสอบแล้วพบว่าปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า อย่างน้อย  $R_{c_1} \neq 0$  อันดับต่อมา คำนวณ  $\Lambda'$  ใช้สูตรเดิม โดยเทอม  $(1 - R_{c_1}^2)$  ออกไป จะได้ว่า

$$\Lambda' = (1 - R_{c_2}^2)(1 - R_{c_3}^2) \dots (1 - R_{c_j}^2) \text{ โดยค่า } df = (p-1)(q-1)$$

หากมี  $R_c$  มากกว่า 2 ค่า คำนวณ  $\Lambda'$  ที่  $df = (p-2)(q-2)$  และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติต่อไปจนกระทั่งพบ  $R_c$  ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจึงสิ้นสุดการทดสอบสมมติฐาน คำนวณหาค่า  $\beta_j$  ของตัวแปร Y (Pedhazur. 1997:927-933)

$$\beta_j = \frac{1}{\sqrt{V_j' R_{yy} V_j}} V_j$$

- เมื่อ  $\beta_j$  แทน ค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอลของชุดที่ j (Function j)  
 $V_j$  แทน เวกเตอร์ที่ j  
 $V_j'$  แทน ทรานสโพสของ  $V_j$

หาค่า  $V_j$  โดยแก้สมการต่อไปนี้

$$|R_{yy}^{-1} R_{yx} R_{xx}^{-1} R_{xy} - \lambda I| V_j = 0$$

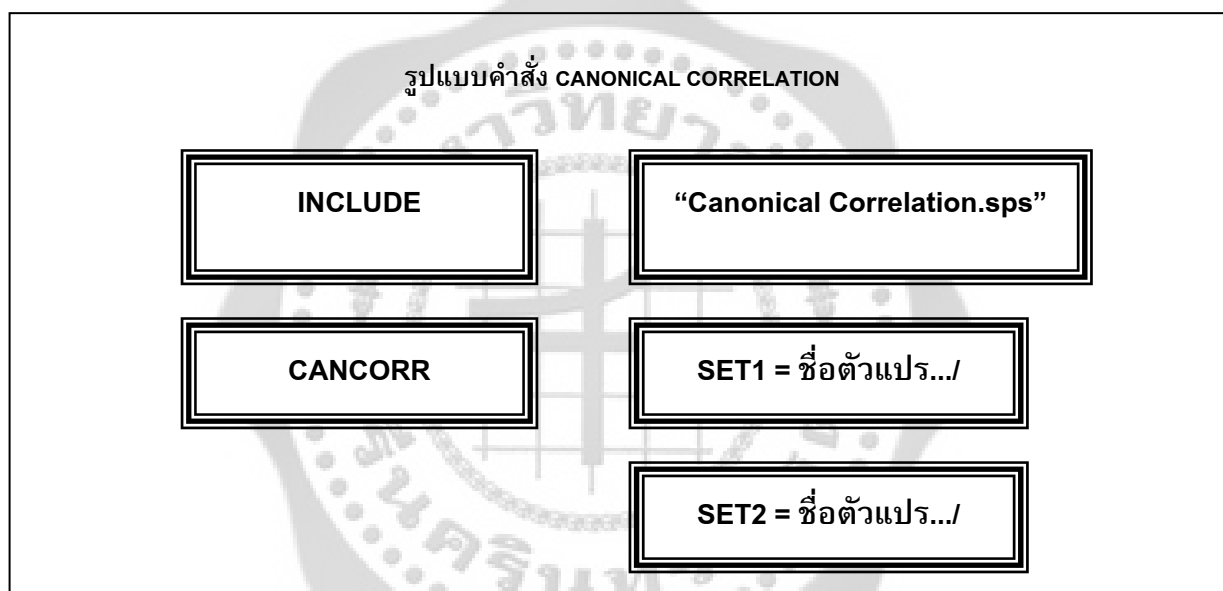
คำนวณหาค่า  $\beta_j$  ของตัวแปร X (Pedhazur. 1997: 927-933) ได้จากสมการตีเทออร์มีแนนท์

$$A = R_{xx} R_{xy} B D^{-1/2}$$

- เมื่อ A แทน เมตริกซ์ของน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล ของตัวแปร X ในแต่ละชุด  
 B แทน เมตริกซ์ของน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล ของตัวแปร Y  
 $D^{-1/2}$  แทน Diagonal Matrix ที่มีสมาชิกเป็นส่วนกลับของรากที่สองของ  $\lambda$   
 $R_{xx}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ X  
 $R_{xy}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ X กับตัวแปรตาม Y

### 3.5 แบบคำสั่งสหสัมพันธ์คาโนนิกอล โดยใช้โปรแกรม SPSS

เนื่องจากโปรแกรม SPSS ไม่มีคำสั่งคำนวณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล โดยตรง แต่มีชุดคำสั่งมาโครที่เขียนขึ้นมาใช้ในการคำนวณแทน ดังนั้นเมนูในคำสั่ง SPSS (ธวัชชัย งามสันติวงศ์. 2542: 647-656)



ภาพประกอบ 3 แสดงรูปแบบคำสั่งสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

ที่มา: ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2542). หน้า 650.

การแสดงคำสั่งเมื่อต้องการใช้สหสัมพันธ์คาโนนิกอล ผู้ใช้จะต้องพิมพ์ที่หน้าต่าง Syntax Editor ดังนี้

```

  INCLUDE "Canonical Correlation.sps"
  CANCORR SEP 1 = x1 x2 x3 x4/
  SEP 2 = y1 y2 y3/.
  
```

คำสั่งนี้ต้องการคำนวณค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล ของตัวแปร  $y_1$  ถึง  $y_3$  และ  $x_1$  ถึง  $x_4$  ดังนั้นจึงต้องอ่านไฟล์ “Canonical Correlation.sps” โดยใช้คำสั่ง INCLUDE และกำหนดให้ SET 1 เป็นกลุ่มของตัวแปร  $x_1$  ถึง  $x_4$  ในขณะที่ SET 2 จะเป็นกลุ่มของตัวแปร  $y_1$  ถึง  $y_3$

### 3.6 การแปลผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล

สำราญ มีแจ่ง (2544: 183) กล่าวถึง การแปลผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล คือ ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอลจะแสดงถึงความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เป็นไปได้สูงสุด ระหว่างชุดตัวแปร ตัวแปรนั้นมีส่วนช่วยให้ได้ความสัมพันธ์สูงสุด ดังนั้นการพิจารณาว่าตัวแปรในชุดตัวแปรอิสระกับชุดตัวแปรตามตัวใดบ้างสัมพันธ์กัน พิจารณาจากขนาดและเครื่องหมายอย่างเดียวกันกับตัวแปร เหล่านั้นจะมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกัน แต่ถ้ามีเครื่องหมายต่างกันจะมีความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งกันและกัน

ค่าสถิติที่สำคัญอีกค่าหนึ่ง คือ ค่าไอแกน ซึ่งคือค่ากำลังสองของค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล เป็นที่แสดงถึงความแปรปรวนที่ร่วมกันของตัวแปรทั้งสองชุด นั่นคือ เป็นสัดส่วนแสดงความสัมพันธ์สูงสุดระหว่างตัวแปรทั้งสองชุด หรือเป็นอิทธิพลสูงสุดที่ตัวแปรในชุดหนึ่งส่งผลต่อตัวแปรอีกชุดหนึ่ง สำหรับเทคนิคการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงคาโนนิกอล สามารถวิเคราะห์หาค่าสัดส่วนของน้ำหนักตัวแปรทั้งหมดที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดนั้นเป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นที่มีค่าสูงสุด ดังนั้นค่าสหสัมพันธ์เชิงคาโนนิกอลตัวแรกจึงเป็นค่าที่สูงที่สุดอันเกิดจากสัดส่วนของน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัว ดังปรากฏในสัมประสิทธิ์คาโนนิกอลชุดแรก ส่วนชุดที่สอง หรือชุดต่อไปเป็นสัดส่วนของน้ำหนักแต่ละตัวแปรที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองชุดในส่วนที่เหลือเป็นเชิงเส้นที่มีค่าสูงสุด ซึ่งเป็นอิสระจากตัวแรกตามลำดับค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอลตัวที่สองหรือต่อไป จึงมีค่าน้อยกว่าตัวแรกตามลำดับ

เราสามารถนำหลักการของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอลวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มได้ เช่นกัน ว่าตัวแปรการทดลองใดสัมพันธ์กับผลการทดลองในเรื่องใด ค่าน้ำหนักหรือความสัมพันธ์ที่สูงของตัวแปรใดที่มีผลต่อการทดลอง ก็แสดงถึงอิทธิพลของการทดลองนั้นต่อผลของการทดลองนั้น (สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. 2526: 156)

### 3.7 ประโยชน์ของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอลต่อการวิจัย

เทคนิคการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล มีประโยชน์ต่อการวิจัย ที่สำคัญ 3 ประการ (ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2529: 54)

1. บอกอัตราและแบบแผนความสัมพันธ์สูงสุดระหว่างตัวแปรสองกลุ่มจากข้อมูลชุดเดียวกันได้
2. ลดข้อมูลหรือตัวแปรลง โดยสามารถสร้างตัวแปรประกอบหรือตัวแปรคาโนนิกอล ขึ้นจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองกลุ่มนั้นได้

3. สามารถนำค่าของตัวแปรคาโนนิคอลล มาใช้จัดอันดับหน่วยวิเคราะห์ตามค่าสูงต่ำ ซึ่งมีประโยชน์ต่อการกำหนดตำแหน่งของตัวแปรต่างๆ ที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นตัวแปรคาโนนิคอลล

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ประไพพร สิงห์รัตน์ (2539: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณลักษณะบุคลลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ และผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ จำนวน 206 คน และผู้บังคับบัญชาของพนักงานคุมประพฤติ จำนวน 59 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ (2546: บทคัดย่อ) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์บวกกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 40 โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อบุคคลมีความสัมพันธ์กับความชอบ และผลการประเมินการปฏิบัติงานสูงกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความชอบ และผลการประเมินปฏิบัติงาน ( $p < .01$ )

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานกับพนักงานบริษัทขนาดใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .14 ถึง .22 โดยส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .44 - .55 และพบว่าองค์ประกอบเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานรวมกันได้ร้อยละ 35.24 (ยกเว้นองค์ประกอบด้านความมีน้ำใจนักกีฬา)

วิรินทร์ ธรรมนารถสกุล (2544: บทคัดย่อ) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร และด้านความเข้มแข็งและความมั่นคง โดยเมื่อพิจารณาร่วมกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เป็นสากลแล้วพบว่า องค์ประกอบและเนื้อหาที่สอดคล้องกันได้แก่ องค์ประกอบด้านความช่วยเหลือ และด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร สำหรับด้านความเข้มแข็งและความมั่นคงนั้น มีเนื้อหาบางอย่างใกล้เคียงกับองค์ประกอบด้านมีน้ำใจเป็นนักกีฬาหรือความอดทนอดกลั้น

อัมพร พิพิธเจริญพร (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาถึงความสัมพันธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริษัทเอกชน เพื่อศึกษาถึงคุณลักษณะ

ของบุคคล องค์ประกอบบุคลิกภาพและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่สัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพนักงานและเพื่อพยากรณ์คุณภาพการบริการจากองค์ประกอบบุคลิกภาพ และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า องค์ประกอบการเป็นสมาชิกขององค์การที่เด่นที่สุด คือ ด้านความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ รองลงมาคือ ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการสูง คือด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ ( $r=.76$ ) ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ ( $r=.63$ ) และด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน ( $r=.53$ ) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การสูง มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

โซเมช และ ดรราช ซาฮสวี่ (Somech; & Drach-Zahavy. 2000: 657) การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของครูในโรงเรียนของ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของครูจะส่งผลทั้ง 3 ระดับ คือ นักเรียน ครู และโรงเรียน โดยพฤติกรรมการมีจิตสำนึกของครูในการช่วยเหลือและสนับสนุนนักเรียนให้ประสบความสำเร็จ ถือ เป็นการสนับสนุนประสิทธิผลของโรงเรียน

ออร์แกน และคอนอฟสกี (Organ; & Konovsky. 1989: 157-164) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกรู้สึกต่องาน เช่น ความหงุดหงิด กระตือรือร้น หรือภาคภูมิใจ ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่าความคิดต่อเนื้อหทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยรับรู้ว่า การได้รับค่าจ้างและโอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ขณะที่หากควบคุมตัวแปรด้านความคิดต่องานแล้วจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ ความรู้สึกรู้สึกต่องานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

แฮนนาม และจิมมี่ (Hannam; & Jimmieson. 2003: Online) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพิเศษและความท้อแท้ในการทำงานของครูประถมศึกษา : เพื่อพัฒนาแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ได้ทำการศึกษากับครูระดับประถมศึกษา 75 โรงเรียน มีครูจำนวน 500 คน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อการสำรวจ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือครูในโรงเรียน (Helping coworker) 2) การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การรวมถึงการช่วยเหลือป้องกันและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล (Courtesy and conscientiousness) 3) การทำงานในหน้าที่และการพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งจะสัมพันธ์กับการพัฒนาวิชาชีพครู 4)การให้นักเรียนเป็นศูนย์กลาง (Student - centered) เช่น การทำให้บทเรียนมีความน่าสนใจ การช่วยเหลือนักเรียนนอกเหนือเวลาที่สอนในห้องเรียน 5) พฤติกรรมการทำความดีให้สังคม (Civic virtue) ซึ่งเกี่ยวข้องเนื่องกับการดำเนินอยู่ของโรงเรียน โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของ



ครูจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการเรียนในห้องเรียนของนักเรียน โดยพฤติกรรมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกต่อองค์การของครู เช่น บทบาทการทำให้ผู้เรียนมีความสุขและมีความสนใจตั้งใจเรียน กิจกรรมการจัดหลักสูตรและการพูดคุยแลกเปลี่ยนให้คำปรึกษากับนักเรียน

#### 4.2 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

จันทร์พา ทัดภูธร (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบสนอง ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนจากองค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกมัดตนเองกับองค์การ

พิทรภรณ์ จันทร์ฉาย (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์การ กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จในวิชาชีพและการสนับสนุนขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับปานกลาง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความสำเร็จในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มลฤทัย แก้วกิริยา (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง แรงสนับสนุนจากองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูงและการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณภา โอฐยัมพราย (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์การพยาบาล การรับรู้คุณค่าของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้คุณค่าของงานของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสร้างสรรค์งานในองค์การพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับต่ำกว่า .05

อัลเลนีย์, ซอร์ด และกริฟฟิซ (Allen; Shore; & Griffith. 1999: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เมื่อระดับการสนับสนุนจากองค์การสูง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานก็จะสูงตามไปด้วย และยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานให้ต่ำลง

ไอร์วี่ง และแทร์กรรา (Irving; & Taggar. 2003: บทคัดย่อ) ศึกษาการได้รับการสนับสนุนจากองค์การของครูชาวแคนาดา ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ เป็น

เสมือนตัวกลางทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และทำให้เกิดการตัดสินใจเข้าร่วมกับองค์กร และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทเป็นเสมือนตัวกลางของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

เวย์ และคณะ (Wayne; & et al. 1997: บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้างานและลูกน้องจากบริษัทต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา 252 คู่ พบว่าจำนวนของการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามควรจะพิจารณาเรื่องคุณภาพและประโยชน์ของการฝึกอบรมและการพัฒนาด้วย เนื่องจากพนักงานอาจจะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นจำนวนมาก แต่ถ้าการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นไม่มีประโยชน์ต่อพนักงานหรือไม่มีคุณภาพก็อาจจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นทำให้เสียเวลาในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่ได้รับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) ได้ให้ทรรศนะว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มขึ้นจากการได้รับการยกย่องชมเชย และการยอมรับและพบว่าการรับรู้ของบุคคลต่อการสนับสนุนจากองค์กรสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว เช่น ค่าตอบแทน อายุงาน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการพัฒนา การเพิ่มค่าจ้าง และอิทธิพลเหนือนโยบายองค์กร สิ่งนำของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกิดจากระบบและนโยบาย การปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร เช่น การลงทุนด้วยการฝึกอบรม สิ่งจูงใจ และการออกแบบงานโดยให้มีส่วนร่วมพนักงานที่รับรู้ว่าการปฏิบัติด้านนโยบายทรัพยากรบุคคลที่ดีจะรู้สึกมีความผูกพันต่อองค์กร

ชอร์ และเวย์ (Shore; & Wayne. 1993) เสนอว่าการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แสดงถึงการตระหนักถึงการเสียสละทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้รางวัลและสภาพการทำงานก็สัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรกล่าวว่า โอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจเป็นการสื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในทางบวกต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งรางวัล เป็นสิ่งที่องค์กรใช้แสดงการยอมรับและตระหนักถึงการทำงานที่สัมฤทธิ์ผลของพนักงานจากการที่พนักงานทุ่มเททำงานรางวัลจากการทำงานอาจเป็น รางวัลภายใน ได้แก่ การประสบความสำเร็จ การเห็นถึงความสำคัญและการยอมรับ ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และรางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน การที่องค์กรให้รางวัลแสดงว่าเป็นการลงทุนต่อพนักงาน หรือเป็นรางวัลที่แสดงถึงความชื่นชมและการให้การยอมรับ พนักงานจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่นเดียวกับ มาลี ธรรมสัจจุล (2535: 50) กล่าวว่า การพนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หรือได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็น เสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้ผู้ปฏิบัติงานจากการที่ทุ่มเทแรงกายให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การได้รับการยอมรับอาจแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นกว่าปกติ การได้รับรางวัล การเลื่อนตำแหน่ง และการได้รับการเชิดชูทางสังคม ซึ่งทำให้สถานภาพในองค์กรสูงขึ้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กรหรือการที่

หน่วยงานเห็นความสำคัญของตนเอง เขาจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตนได้

เวย์น, ชอร์ด และริเดนส์(Wayne; Shore; & Liden. 1997) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่ได้รับภายใน 5 ปี นอกจากนี้ การที่องค์กรจัดการฝึกอบรม ให้แก่พนักงานเป็นการสื่อสารว่าเป็นการกระทำที่ได้ไตร่ตรอง ว่าเป็นการลงทุนในพนักงานซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากผลงานวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกี่ยวข้องและส่งผลกับพฤติกรรมของพนักงาน และงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน และแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเกี่ยวกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบคาโนนิกอลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ เอิสเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger; et al. 1986) กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรตามแนวคิดของ ออร์แกน และแบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) เพื่อศึกษาว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานบริษัท เอ็กซอน โมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใดๆและมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นรากฐานในการพัฒนาองค์กรต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,650 คน จาก 11 แผนก

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ได้จากการเลือกมาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีแผนกของบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นตัวแปรแบ่งชั้น (Strata) และมีพนักงานในบริษัทเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  โดยการเปรียบเทียบตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี, และคณะ. 2544: 133) ต้องใช้ตัวอย่างอย่างน้อย 334 คน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมา 454 คน โดยมีขั้นตอนในการสุ่มดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน(Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีแผนกเป็นตัวแปรแบ่งชั้น (Strata) และมีพนักงานในบริษัทเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit)

ขั้นที่ 2 สุ่มพนักงานในแต่ละสาขามา 20% เพื่อให้ได้ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ดังตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามแผนกของบริษัทฯ

จำนวน แผนก	แผนก	จำนวนพนักงาน	
		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ทรัพยากรบุคคล	95	30
2	บัญชี	124	36
3	บริการระบบข้อมูล	84	28
4	บริหารสำนักงาน	55	22
5	ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม	204	52
6	ผลิตภัณฑ์หล่อลื่นและผลิตภัณฑ์พิเศษ	206	53
7	อุตสาหกรรม ขายส่งและขายปลีก	256	63
8	การเงิน	96	31
9	สินเชื่อธุรกิจ	160	43
10	ศูนย์บริการลูกค้า	130	37
11	เคมี	240	59
<b>รวม</b>		<b>1,650</b>	<b>454</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มีจำนวน 1 ฉบับ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา แผนกที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ลักษณะการตอบแบบสอบถามคือ ให้ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน □ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ

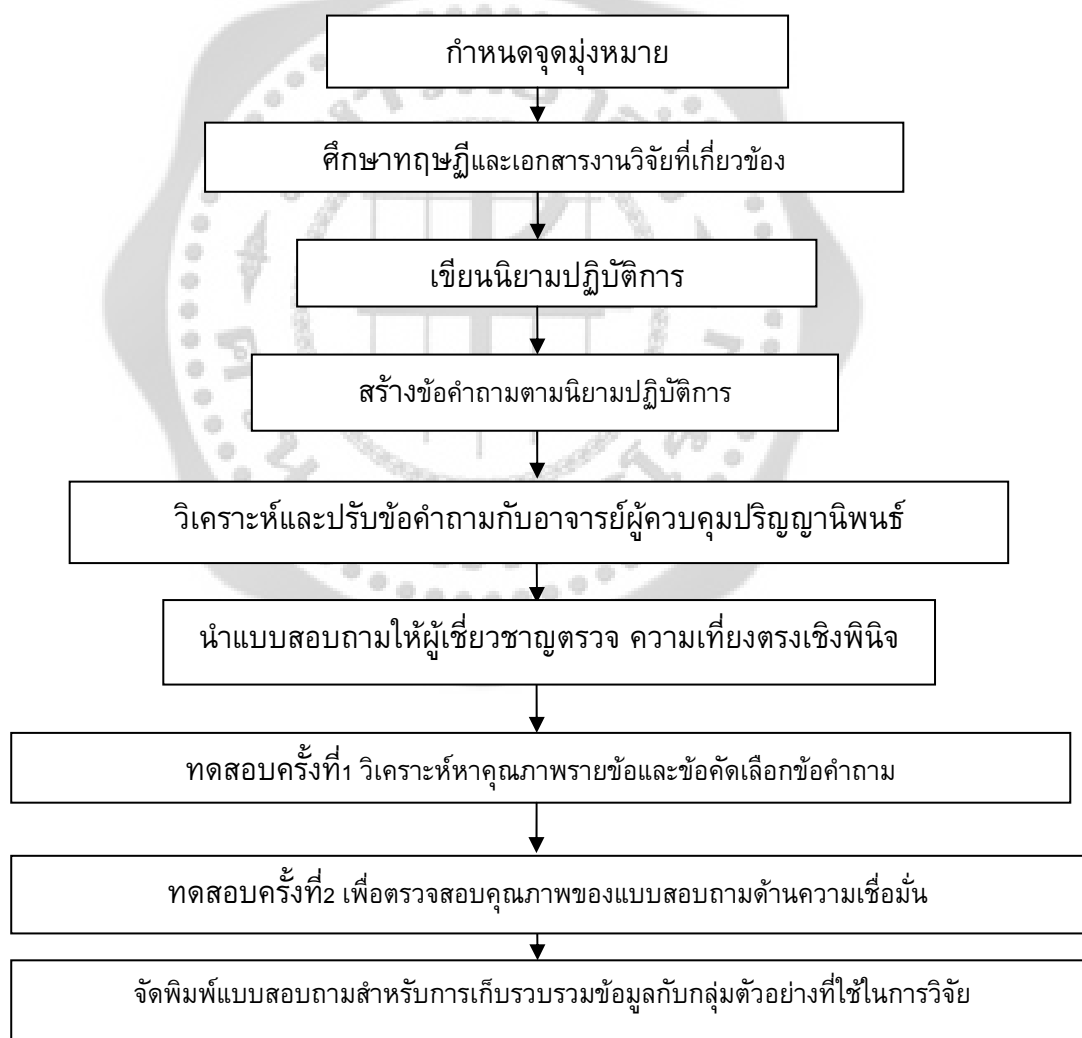
ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดลักษณะพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดลักษณะพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น

ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ

### การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น คือ แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การตามทฤษฎีของเอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามทฤษฎีของออร์แกน และ แบทแมน (Organ; & Bateman. 1991) โดยผู้วิจัยได้เขียนข้อคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของพนักงาน ซึ่งมีวิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

วิธีดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ลำดับขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากภาพประกอบ เป็นการแสดงลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีรายละเอียดในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งวัดลักษณะต่างๆของตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน และตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่

2. ศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้ได้แนวคิดรวบยอดแล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการวิจัย และสร้างนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

3. จากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ผู้วิจัยได้นำมาเขียนนิยามตามคุณลักษณะที่ต้องการวัด

4. สร้างข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ด้านละ 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และสร้างข้อคำถามเพื่อวัดระดับการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ ด้านละ 30 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

5. วิเคราะห์และปรับแก้ข้อคำถามของแบบสอบถามกับอาจารย์ผู้ควบคุมปริญญาโท

6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) โดยนำข้อคำถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผล จำนวน 2 ท่าน คือรองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์ อาจารย์ตรีพล สักกะวนิช และผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา จำนวน 3 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.ธีรภาพ เพชรมาลัยกุล อาจารย์ทรงยศ พงศ์โรจน์ผู่ และอาจารย์จิตติวิสต์ สุขป้อมเป็นผู้พิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามที่นิยามไว้ในแต่ละด้าน แล้วให้คะแนน ซึ่งพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) กับนิยาม โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม

ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม

ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดไม่ตรงตามนิยาม

โดยคัดเลือกข้อความที่มีดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 เพื่อนำไปทดสอบต่อไป ซึ่งแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและ

สวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ได้ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ดังนี้

6.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.4 - 1.0 คัดเลือกไว้ 26 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.6 - 1.0

6.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ -0.2 - 1.0 คัดเลือกไว้ 19 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.6 - 1.0

6.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.6 - 1.0 คัดเลือกไว้ 28 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.8 - 1.0

6.4 ด้านจิตอารมณ์ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.6 - 1.0 คัดเลือกไว้ 28 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.8 - 1.0

6.5 ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.6 - 1.0 คัดเลือกไว้ 28 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.6 - 1.0

6.6 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.4 - 1.0 คัดเลือกไว้ 27 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.6 - 1.0

6.7 การคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.6 - 1.0 คัดเลือกไว้ 29 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.6 - 1.0

6.8 ความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.4 - 1.0 คัดเลือกไว้ 22 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.8 - 1.0

6.9 การให้ความร่วมมือ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.8 - 1.0 คัดเลือกไว้ 19 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.8 - 1.0

6.10 ความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 30 ข้อ มีค่าความสอดคล้อง IOC ดังนี้ 0.6 - 1.0 คัดเลือกไว้ 27 ข้อ ซึ่งมีความสอดคล้อง 0.8 - 1.0

7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ที่ผ่านการคัดเลือกข้อความแล้วไปทดสอบครั้งที่ 1 กับพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 118 คน จากนั้นนำผลที่ได้จากการทดลองครั้งที่ 1 มาวิเคราะห์หาค่า (t) เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยใช้เทคนิค 25% ของกลุ่มสูงสุดและกลุ่มต่ำสุด แล้วคัดเลือกข้อความที่หาค่าอำนาจจำแนก (t) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 และให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด ด้านละ 10 ข้อ จำแนกตามลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ดังนี้

7.1 ลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีรายละเอียด ดังนี้

7.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จำนวน 26 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.348-9.595 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 4.320-9.595

7.1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า จำนวน 19 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.516-13.474 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 5.169-13.474



7.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน จำนวน 28 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.239-12.108 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 5.471-12.108

7.1.4 ด้านจิตอารมณ์ จำนวน 28 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.000-10.672 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 4.445-10.672

7.1.5 ด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 28 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.445-11.022 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 1.669-11.022

7.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรการ มีรายละเอียด ดังนี้

7.2.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 27 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.348-9.501 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 2.534-6.952

7.2.2 การคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 29 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.103-7.768 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 1.139-7.219

7.2.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 22 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.209-8.492 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 3.158-5.725

7.2.4 การให้ความร่วมมือ จำนวน 19 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 1.487-12.437 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 2.444-12.437

7.2.5 ความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 27 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) ตั้งแต่ 0.550-6.226 ดังนั้นจึงคัดเลือกไว้ 10 ข้อ มีอำนาจจำแนก (t) 1.746-6.226

8. นำแบบสอบถามที่ได้จากขั้นที่ 7 ไปทดสอบกับพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ไม่ได้ถูกเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 108 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้านดังนี้

8.1 ด้านลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรการ

8.1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	มีค่าความเชื่อมั่น .823
8.1.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	มีค่าความเชื่อมั่น .897
8.1.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่น .727
8.1.4 ด้านจิตอารมณ์	มีค่าความเชื่อมั่น .755
8.1.5 ด้านการปฏิบัติงาน	มีค่าความเชื่อมั่น .861

8.2 ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรการ

8.2.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	มีค่าความเชื่อมั่น .808
8.2.2 การคำนึงถึงผู้อื่น	มีค่าความเชื่อมั่น .787
8.2.3 ความมีน้ำใจนักกีฬา	มีค่าความเชื่อมั่น .782
8.2.4 การให้ความร่วมมือ	มีค่าความเชื่อมั่น .863
8.2.5 ความสำนึกในหน้าที่	มีค่าความเชื่อมั่น .705

8. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

### ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ฉบับ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา แผนกที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ลักษณะการตอบแบบสอบถามคือ ให้ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน □ ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ

**คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาลักษณะของงานแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงหรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ  
 ค่อนข้างเห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก  
 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับข้อความนั้น  
 ค่อนข้างไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก  
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

### แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>					
(0)	บริษัทฯ มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี				
(00)	บริษัทฯ มีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท่าน				

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า</b>					
(0)	บริษัทฯ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานโดยพิจารณาจากความสามารถและเป็นธรรม				
(00)	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะบริษัทฯ ส่งเสริมให้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น				
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>					
(0)	ท่านเชื่อว่างานที่ทำปัจจุบันมีความมั่นคง และบริษัทจะจ้างงานท่านต่อเนื่องไปอีกนาน				
(00)	ท่านคิดว่าหากตำแหน่งงานของท่านถูกยุบ บริษัทฯ จะให้ท่านออกจากงานแทนที่จะย้ายไปทำงานใน ตำแหน่งงานใหม่				
<b>ด้านจิตอาารมณ์</b>					
(0)	บริษัทฯ เห็นคุณค่าต่อการอุทิศตนและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรของท่าน				
(00)	บริษัทฯ ชื่นชมยกย่องการทุ่มเททำงาน หรือการทำงานเกินหน้าที่เวลางานของท่าน				
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>					
(0)	บริษัทฯ เข้าใจถึงเหตุผลหากท่านไม่สามารถทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา				
(00)	บริษัทฯ มอบหมายงานให้ตรงตามคุณสมบัติและความสามารถของพนักงาน				

### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ ด้าน

การปฏิบัติงาน ข้อความที่สร้างขึ้นมีอยู่ 2 ลักษณะ คือข้อความทางบวก และข้อความทางลบ เกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนมีดังนี้

กรณีเป็นข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้		
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน

กรณีเป็นข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้		
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	1 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) มีเกณฑ์ดังนี้

<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>การแปลความหมาย</b>
1.00-1.49	มีระดับความคิดเห็นในด้านนั้นในระดับต่ำ
1.50-2.49	มีระดับความคิดเห็นในด้านนั้นในระดับค่อนข้างต่ำ
2.50-3.49	มีระดับความคิดเห็นในด้านนั้นในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีระดับความคิดเห็นในด้านนั้นในระดับสูง
4.50-5.00	มีระดับความคิดเห็นในด้านนั้นในระดับสูงมากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถามที่วัดลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนคำถามละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงหรือ สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติของท่านมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติทุกครั้ง
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติหลายครั้ง
ปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติบางครั้งบางคราว
ปฏิบัตินานๆ ครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติน้อยครั้งมาก
ไม่ได้ปฏิบัติ	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านไม่ได้ปฏิบัติเลย

ตัวอย่างแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อย ครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น</b>					
(0) ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ โดยไม่ต้องมีใครร้องขอ					
(00) ท่านแบ่งปันของใช้ส่วนตัวแก่เพื่อนร่วมงาน					
<b>ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น</b>					
(0) ท่านสร้างระบบทำงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
(00) ท่านทำความเข้าใจกับบุคลากรอื่นๆ ในบริษัท ก่อนที่จะกระทำการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อบุคคลเหล่านั้น					
<b>ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา</b>					
(0) เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านยอมรับข้อผิดพลาดนั้นๆ และนำมาพิจารณาแก้ไขด้วยความเต็มใจ					
(00) ท่านร่วมยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้เลื่อนตำแหน่ง แม้ว่าท่านจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่งในครั้งนั้นด้วยก็ตาม					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อย ครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>ด้านการให้ความร่วมมือ</b>					
(0)	ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับ วิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ของบริษัท ฯ				
(00)	ท่านให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมอบรมใน หลักสูตรที่บริษัทฯ จัดขึ้น				
<b>ด้านความสำนึกในหน้าที่</b>					
(0)	ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานหรือทรัพย์สิน บริษัทฯ ด้วยความประหยัดและระมัดระวัง				
(00)	ท่านไม่เบียดบังเวลางานเพื่อประโยชน์ส่วน ตน				

#### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ข้อความที่สร้างขึ้นมีอยู่ 2 ลักษณะ คือข้อความทางบวก และข้อความทางลบ เกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนนมีดังนี้

กรณีเป็นข้อความทางบวก ให้คะแนนดังนี้

ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติทุกครั้ง	ให้คะแนน	5 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติบางครั้ง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ไม่ได้ปฏิบัติ	ให้คะแนน	1 คะแนน

กรณีเป็นข้อความทางลบ ให้คะแนนดังนี้

ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติทุกครั้ง	ให้คะแนน	1 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติบ่อยครั้ง	ให้คะแนน	2 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัติบางครั้ง	ให้คะแนน	3 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง	ให้คะแนน	4 คะแนน
ถ้าทำเครื่องหมายในช่อง ไม่ได้ปฏิบัติ	ให้คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 9) มีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
1.00-1.49	มีระดับการปฏิบัติในด้านนั้นอยู่ในระดับต่ำ
1.50-2.49	มีระดับการปฏิบัติในด้านนั้นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
2.50-3.49	มีระดับการปฏิบัติในด้านนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีระดับการปฏิบัติในด้านนั้นอยู่ในระดับสูง
4.50-5.00	มีระดับการปฏิบัติในด้านนั้นอยู่ในระดับสูงมากที่สุด

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ติดต่อบริษัท ฯ ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างขออนุญาตผู้บริหาร นัดหมายวันเวลาที่จะนำแบบสอบถามไปทดสอบ
3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
4. การเก็บข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทุกชุด
5. ชี้แจงให้พนักงานในกลุ่มตัวอย่างเข้าใจและทราบถึงวัตถุประสงค์ในการสอบถาม ตลอดจนอธิบายคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ผลตรงตามความเป็นจริง
6. ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ในช่วงวันที่ 18 – 22 เมษายน 2554 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างแล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
7. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้และรายงานผลการวิจัย

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดระเบียบข้อมูล ลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11.5
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11.5 ตามขั้นตอนดังนี้

หาค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบสอบถาม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ ด้านการปฏิบัติ

งานกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

3. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณั ด้านการปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient Correlation)

4. หาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Canonical Correlation) ระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณั ด้านการปฏิบัติงานกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์คาโนนิกอล

5. หาค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล ระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณั ด้านการปฏิบัติงานกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2554: 95)

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

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ



2.2 การวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS for Window Version 11.5 โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ด้วยการแจกแจงที (t - distribution) (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2538: 216)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{n_H} + \frac{S_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ

$\bar{X}_H$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง

$\bar{X}_L$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ

$S_H^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง

$S_L^2$  แทน คะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ

$n_H$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง

$n_L$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

2.3 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญนนิตพงษ์. 2545 :131-132)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

$n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$S_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

### 3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านต่างๆ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 88)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

เมื่อ	$r_{xy}$	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การหาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้ (Pedhazur. 1997 : 927 - 933)

3.2.1 กำหนดส่วนย่อยของเมตริกซ์เป็นเมตริกซ์ X และตัวแปร Y ให้อยู่ในรูปของ ซุปเปอร์เมตริกซ์ ดังนี้

$$R = \begin{bmatrix} R_{xx} & R_{xy} \\ R_{yx} & R_{yy} \end{bmatrix}$$

เมื่อ	$R$	แทน ซุปเปอร์เมตริกซ์ระหว่างสหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม
	$R_{xx}$	แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ $X_p$
	$R_{yy}$	แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ $Y_q$
	$R_{xy}$	แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ของชุดตัวแปรอิสระ $X_p$ กับชุดตัวแปรตาม $Y_q$
	$R_{yx}$	แทน ทรานสโพสของ $R_{xy}$

3.2.2 หาค่าเมตริกซ์แล้วนำไปสร้างสมการดีเทอร์มิแนนต์ ดังนี้

$$|R_{yy}^{-1}R_{yx}R_{xx}^{-1}R_{xy} - \lambda I| = 0$$

เมื่อ	$R_{yy}^{-1}$	แทน อินเวอร์สเมตริกซ์	$R_{yy}$
	$R_{xx}^{-1}$	แทน อินเวอร์สเมตริกซ์	$R_{xx}$
	$I$	แทน เมตริกซ์เอกลักษณ์	
	$\lambda$	แทน ไอเกนแวลูส์หรือความแปรปรวนของสหสัมพันธ์คาโนนิคอล	

คำนวณหาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล ( $R_c$ ) ดังนี้

3.2.3 สมการดีเทอร์มิแนนท์จะได้สมการ Quadratic คือ

$$a\lambda^2 + b\lambda + c = 0$$

3.2.4 คำนวณหาค่า  $\lambda$  จากสูตร

$$\lambda = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$

3.2.5 หาค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล ( $R_c$ ) โดยการถอดรากที่สองของ  $\lambda$

$$R_c = \sqrt{\lambda}$$

3.4 การทดสอบนัยสำคัญของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ใช้สูตรคำนวณได้จากสูตรการแจกแจงแบบไคสแควร์ตามวิธีของบาร์ทเลตต์ (Bartlett) (Pedhazur. 1997 : 927-933)

$$X^2 = -[N - 1 - 0.5(p + q + 1)] \log_e \Lambda; df = pq$$

เมื่อ  $X^2$  แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบไคสแควร์

$N$  แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$p$  แทน จำนวนตัวแปรอิสระ  $X$

$q$  แทน จำนวนตัวแปรตาม  $Y$

$\log_e$  แทน Natural Logarithm

$\Lambda$  แทน Wilks' lambda โดยคำนวณจากสูตร

$$\Lambda = (1 - R_{c1}^2)(1 - R_{c2}^2) \dots (1 - R_{cj}^2)$$

3.4.1 คำนวณหาค่า  $\beta_j$  ของตัวแปร  $Y$  (Pedhazur. 1997:927-933)

$$\beta_j = \frac{1}{\sqrt{V_j' R_{yy} V_j}} V_j$$

เมื่อ  $\beta_j$  แทน ค่านำหนักความสำคัญคาโนนิกอลของชุดที่  $j$  (Function  $j$ )  
 $V_j$  แทน ไอเกนเวกเตอร์ที่  $j$   
 $V_j'$  แทน ทรานสโพสของ  $V_j$

หาค่า  $V_j$  โดยแก้สมการต่อไปนี้

$$|R_{xx}^{-1}R_{xy}R_{yy}^{-1}R_{yx} - \lambda I|V_j = 0$$

คำนวณหาค่า  $\beta_j$  ของตัวแปร  $X$  (Pedhazur. 1997: 927-933) ได้จากสมการดีเทอร์มิแนนท์

$$A = R_{xx}^{-1} R_{xy} B D^{-1/2}$$

เมื่อ  $A$  แทน เมตริกซ์ของน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล ของตัวแปร  $X$   
 ในแต่ละชุด

$B$  แทน เมตริกซ์ของน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอล ของตัวแปร  $Y$

$D^{-1/2}$  แทน Diagonal Matrix ที่มีสมาชิกเป็นส่วนกลับของรากที่สอง  
 ของ  $\lambda$

$R_{xx}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ  $X$

$R_{xy}$  แทน เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ  $X$  กับตัวแปรตาม  $Y$

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนความหมายดังนี้

k	แทน	คะแนนเต็มรายข้อ
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$X_1$	แทน	ผลตอบแทนและสวัสดิการ
$X_2$	แทน	ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า
$X_3$	แทน	ความมั่นคงในการทำงาน
$X_4$	แทน	จิตอาารมณ์
$X_5$	แทน	การปฏิบัติงาน
$Y_1$	แทน	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
$Y_2$	แทน	การคำนึงถึงผู้อื่น
$Y_3$	แทน	มีน้ำใจนักกีฬา
$Y_4$	แทน	การให้ความร่วมมือ
$Y_5$	แทน	ความสำนึกในหน้าที่
F	แทน	ชุด (Function)
F(1)	แทน	ชุดที่ 1 ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญ
F(2)	แทน	ชุดที่ 2 ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญ
F(3)	แทน	ชุดที่ 3 ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญ
F(4)	แทน	ชุดที่ 4 ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญ
F(5)	แทน	ชุดที่ 5 ในการหาค่าน้ำหนักความสำคัญ
$\lambda$	แทน	ค่าไอเกนแวลูส์ (Eigen value)
$R_c$	แทน	ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล (Canonical Correlation)
$\chi^2$	แทน	ค่าไคสแควร์ (Chi-square)
$\Lambda$	แทน	ค่าวิลค์แลมด้า (Wilks' lamda)

## การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบสอบถามการวัด ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณั การปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

2. ค่าสัมประสิทธิ์ผลสหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณั การปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

3. ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณั การปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ และทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์คาโนนิคอล

4. ค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณั การปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกับพนักงานที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีแผนกของบริษัทฯ เป็นชั้น (Strata) มีพนักงานเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 454 คน และดำเนินการวิเคราะห์ ได้ผลดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนเฉลี่ยรายข้อ และคะแนนความเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อของผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณั การปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติพื้นฐานของการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด

กลุ่มตัวแปร	ลักษณะที่วัด	k	$\bar{X}$	s	ความหมาย
ชุดตัวแปรอิสระ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร				
	ผลตอบแทนและสวัสดิการ ( $X_1$ )	5	3.80	.19	สูง
	ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ( $X_2$ )	5	4.42	.20	สูง
	ความมั่นคงในการทำงาน ( $X_3$ )	5	4.32	.18	สูง
	จิตอาวมณ์ ( $X_4$ )	5	3.83	.22	สูง
	การปฏิบัติงาน ( $X_5$ )	5	4.42	.19	สูง
ชุดตัวแปรตาม	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร				
	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ( $Y_1$ )	5	4.49	.17	สูงมาก
	การคำนึงถึงผู้อื่น ( $Y_2$ )	5	4.51	.28	สูงมาก
	ความมีน้ำใจนักกีฬา ( $Y_3$ )	5	4.53	.16	สูงมาก
	การให้ความร่วมมือ ( $Y_4$ )	5	4.37	.21	สูง
	ความสำนึกในหน้าที่ ( $Y_5$ )	5	4.39	.20	สูง

ตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาวมณ์ และการปฏิบัติงาน ส่วนระดับของการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับการปฏิบัติที่สูงมาก มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น และมีน้ำใจนักกีฬา ส่วนด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์สูง

เมื่อพิจารณาการกระจายของระดับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและระดับของการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในแต่ละด้าน มีการกระจายของคะแนนน้อย หมายความว่า พนักงานตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน มีระดับความคิดเห็นและระดับการปฏิบัติในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันมากนัก

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาวมณ์ การปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ละด้านกับ  
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละด้านของพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น  
จำกัด

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>
X <sub>1</sub>	1.000	0.737**	0.546**	0.625**	0.387**	0.159**	0.227**	0.236**	0.363**	0.253**
X <sub>2</sub>		1.000	0.596**	0.728**	0.420**	0.244**	0.282**	0.253**	0.445**	0.236**
X <sub>3</sub>			1.000	0.599**	0.533**	0.178**	0.269**	0.187**	0.344**	0.212**
X <sub>4</sub>				1.000	0.408**	0.272**	0.413**	0.339**	0.366**	0.291**
X <sub>5</sub>					1.000	0.134*	0.199**	0.128*	0.129*	0.097
Y <sub>1</sub>						1.000	0.336**	0.371**	0.436**	0.367**
Y <sub>2</sub>							1.000	0.568**	0.394**	0.580**
Y <sub>3</sub>								1.000	0.357**	0.505**
Y <sub>4</sub>									1.000	0.591**
Y <sub>5</sub>										1.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ปรากฏผลว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และการปฏิบัติงาน มีค่าอยู่ระหว่าง .387 - .737 ซึ่งสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่ มีค่าอยู่ระหว่าง .336 - .591 ซึ่งสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแต่ละด้านกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรแต่ละด้าน มีค่าอยู่ระหว่าง .097 - .445 ซึ่งสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ยกเว้น ลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ สัมพันธ์กันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ



3. ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลละหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลล ซึ่งผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่านัยสำคัญและค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลละหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Function (F)	Canonical Correlation (R <sub>c</sub> )	Eigen value (λ)	Wilks' lamda (Λ)	Chi-square (χ <sup>2</sup> )
1	0.519**	0.269	0.640	155.904
2	0.308**	0.096	0.873	47.853
3	0.183	0.035	0.963	13.814
4	0.081	0.008	0.995	2.291
5	0.020	0.000	1.00	0.109

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ปรากฏว่า สหสัมพันธ์คาโนนิคอลละหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และการปฏิบัติงาน กับชุดของตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเรียงตามชุดที่ 1 ชุดที่ 2 ชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 เท่ากับ .519, .308, .183, .081 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งในชุดที่ 1 และชุดที่ 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของสหสัมพันธ์คาโนนิคอลล (Eigen value) ทั้ง 5 ชุด พบว่ามีค่าเรียงตาม ชุดที่ 1 ชุดที่ 2 ชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 เท่ากับ .269, .096, .035, .008 และ .000 ตามลำดับ แสดงว่าในชุดแรกเป็นมิติที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด กลุ่มตัวแปรอิสระสามารถอธิบายกลุ่มตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 26.9 และในชุดที่ 2 เป็นมิติที่มีความสำคัญรองลงมา แสดงว่า กลุ่มตัวแปรอิสระสามารถอธิบายกลุ่มตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 9.6 ส่วนในชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 เป็นมิติที่ไม่พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามระดับที่กำหนดไว้ จึงไม่สามารถสรุปได้ว่า จะมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับกลุ่มตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรหรือไม่

5. คำน้่าหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับกลุ่มชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับชุดตัวแปรตามแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 ชุดเท่านั้น ดังนั้นจึงนำเสนอค่าน้่าหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละด้าน เพียง 2 ชุดดังในตาราง 5

ตาราง 5 คำน้่าหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ประเภทของตัวแปร	ชื่อตัวแปร	ค่าน้่าหนักความสำคัญคาโนนิกอล	
		F(1)	F(2)
ชุดตัวแปรอิสระ	ผลตอบแทนและสวัสดิการ (X <sub>1</sub> )	-0.037	-.116
	ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า (X <sub>2</sub> )	-.473 <sup>x</sup>	-1.090 <sup>x</sup>
	ความมั่นคงในการทำงาน (X <sub>3</sub> )	-.233 <sup>x</sup>	-.409 <sup>x</sup>
	จิตอาารมณั์ (X <sub>4</sub> )	-.537 <sup>x</sup>	1.320 <sup>'</sup>
	การปฏิบัติงาน (X <sub>5</sub> )	.206 <sup>'</sup>	.516 <sup>'</sup>
ชุดตัวแปรตาม	การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Y <sub>1</sub> )	-.055	.249 <sup>'</sup>
	การคำนึงถึงผู้อื่น (Y <sub>2</sub> )	-.421 <sup>x</sup>	.717 <sup>'</sup>
	ความมีน้ำใจนักกีฬา (Y <sub>3</sub> )	-.213 <sup>x</sup>	.186
	การให้ความร่วมมือ (Y <sub>4</sub> )	-.755 <sup>x</sup>	-.969 <sup>x</sup>
	ความสำนึกในหน้าที่ (Y <sub>5</sub> )	.221 <sup>'</sup>	.164

\* ค่าที่ส่งผลซึ่งกันและกันแบบที่หนึ่งในชุดนั้น / ค่าที่ส่งผลซึ่งกันและกันแบบที่สองในชุดนั้น และเกณฑ์ที่พิจารณาคำน้่าหนักความสำคัญจะส่งผลซึ่งกันและกันมีค่า  $\geq .2$  ขึ้นไป

จากตาราง 5 ปรากฏผลว่า คำน้่าหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลซึ่งกันและกันเพียง 2 ชุดเท่านั้น ชุดแรกมีน้ำ้่าหนักความสำคัญระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มเป็นไปในสองแบบคือ แบบที่หนึ่ง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอาารมณั์ ซึ่งมีค่าน้่าหนักเท่ากับ -.473, -.233 และ -.537 ตามลำดับ ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือ มีค่าน้่าหนักเท่ากับ -.421, -.213 และ -.755 ตามลำดับ และในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการ

ปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ .206 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ .221 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอาารมณั สูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการในการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือกับองค์การสูงขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานสูง จะทำให้พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่สูงขึ้นด้วย

ส่วนในชุดที่ 2 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญที่อยู่ในระดับที่ส่งผลซึ่งกันและกันมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่ง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และ ความมั่นคงในการทำงาน มีน้ำหนักเท่ากับ -1.090 และ -.409 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความร่วมมือ ส่วนในแบบที่สอง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณั และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1.320 และ .516 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำหนักเท่ากับ .249 และ .717 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และ ความมั่นคงในการทำงานสูง จะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์การสูง เช่นเดียวกัน ถ้าพนักงานในองค์การมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณั และด้านการปฏิบัติงานในองค์การสูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการคำนึงถึงผู้อื่นสูงเช่นกัน

จากตาราง 5 ดังกล่าวข้างต้นเพื่อทำให้มองเห็นภาพการส่งผลซึ่งกันและกัน ระหว่างชุดตัวแปรอิสระและชุดของตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น จึงสรุปเป็นตาราง 6 ซึ่งแสดงให้เห็นเฉพาะชุดที่ส่งผลซึ่งกันและกันเท่านั้น ดังนี้

ตาราง 6 ชุดของตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับชุดของตัวแปรตามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกขององค์การ ที่ส่งผลซึ่งกันและกัน

ตัวแปรตาม	F (1)		F (2)	
	แบบที่ 1	แบบที่ 2	แบบที่ 1	แบบที่ 2
ชุดตัวแปรอิสระ	- ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า - ด้านความมั่นคงใน การทำงาน - ด้านจิตอาารมณ์	-ด้านการ ปฏิบัติงาน	-ด้านความรู้ใน งานและโอกาส ก้าวหน้า -ด้านความมั่นคง ในการทำงาน	-ด้านจิตอาารมณ์ -ด้านการ ปฏิบัติงาน
ชุดตัวแปร ตาม	- การคำนึงถึงผู้อื่น -ความมีน้ำใจนักกีฬา -การให้ความร่วมมือ	-ความสำนึกใน หน้าที่	-การให้ความ ร่วมมือ	-การให้ความ ช่วยเหลือผู้อื่น -การคำนึงถึง ผู้อื่น

จากตาราง 6 พบว่า น้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลระหว่างตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทั้งสองชุดนั้น ในชุดแรกมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นไปในสองแบบคือ แบบที่หนึ่งตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านจิตอาารมณ์ ส่งผลซึ่งกันและกันกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือ และในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ ส่วนในชุดที่ 2 มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นไปในสองแบบเช่นกัน คือ แบบที่หนึ่งตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความร่วมมือ ส่วนในแบบที่สอง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการคำนึงถึงผู้อื่น

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปการศึกษาค้นคว้า

##### ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์คาโนนิคอล ดังรายละเอียดดังนี้

1. เพื่อศึกษาสหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ของพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด

##### สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์คาโนนิคอลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างน้อยหนึ่งด้าน ส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน

##### วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท ของบริษัทเอ็กซอนโมบิล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,650 คน

#### 2. การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้านี้ได้ศึกษากับพนักงานบริษัท เอ็กซอนโมบิล จำกัด ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีแผนกของบริษัทเอ็กซอนโมบิล จำกัด เป็นชั้น (Strata) มีพนักงานเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ต้องใช้ตัวอย่างอย่างน้อย 334 คน แต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างมา 454 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 1 ฉบับ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ วุฒิการศึกษา แผนกที่ทำนปฏิบัติงานในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท ลักษณะการตอบแบบสอบถามคือ ให้ผู้ตอบเขียนเครื่องหมาย  $\sqrt{\quad}$  ใน  $\square$  ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดลักษณะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณั ด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ ลักษณะการตอบแบบสอบถามคือ ทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่องว่างให้ตรงหรือสอดคล้องกับความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งแต่ละด้านมีจำนวนด้านละ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 50 ข้อ ลักษณะการตอบแบบสอบถามคือทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงในช่องว่างที่ตรงหรือสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติ

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
2. ติดต่อบริษัท  $\times$  ที่เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างขออนุญาตผู้บริหาร นัดหมายวันเวลาที่จะนำแบบสอบถามไปทดสอบ
3. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
4. การเก็บข้อมูลการวิจัย ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทุกชุด
5. ชี้แจงให้พนักงานในกลุ่มตัวอย่างเข้าใจและทราบถึงวัตถุประสงค์ในการสอบถาม ตลอดจนอธิบายคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลตรงตามความเป็นจริง
6. ทำการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล ในช่วงวันที่ 18 – 22 เมษายน 2554 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างแล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
7. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้และรายงานผลการวิจัย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบสอบถามการวัด ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ การปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

2. ค่าสัมประสิทธิ์ผลสหสัมพันธ์ภายในระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ การปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

3. ค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ การปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ และทดสอบนัยสำคัญของสหสัมพันธ์คาโนนิคัล

4. ค่านำหนักความสำคัญคาโนนิคัลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ การปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับสูงทั้งหมด ได้แก่ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิตอาารมณ์ และการปฏิบัติงาน ส่วนระดับของการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน อยู่ในระดับเกณฑ์การปฏิบัติที่สูงมาก มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น และมีน้ำใจนักกีฬา ส่วนด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์สูง

เมื่อพิจารณาการกระจายของระดับความคิดเห็นในการตอบแบบสอบถามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและระดับของการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในแต่ละด้าน มีการกระจายของคะแนนน้อย หมายความว่า พนักงานตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน มีระดับความคิดเห็นและระดับการปฏิบัติในการตอบแบบสอบถามไม่แตกต่างกันมากนัก

2. สหสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างชุดตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน จิต

อารมณ์ การปฏิบัติงาน กับชุดของตัวแปรตามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .519, .308, .183, .081 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งในชุดที่ 1 และชุดที่ 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของสหสัมพันธ์คาโนนิกอล (eigen value) ทั้ง 5 ชุด พบว่ามีค่าเรียงตาม ชุดที่ 1 ชุดที่ 2 ชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 เท่ากับ .269 .096 .035 .008 และ .000 ตามลำดับ แสดงว่าในชุดแรกเป็นมิติที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงสุด หรือกลุ่มตัวแปรอิสระสามารถอธิบายกลุ่มตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 26.9 และในชุดที่ 2 เป็นมิติที่มีความสำคัญรองลงมา กลุ่มตัวแปรอิสระสามารถอธิบายกลุ่มตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 9.6 ส่วนชุดที่ 3 ชุดที่ 4 และ ชุดที่ 5 เป็นมิติที่ไม่พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามระดับที่กำหนดไว้ จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับกลุ่มตัวแปรตามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การหรือไม่

3. ค่าน้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับตัวแปรตามของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การ ส่งผลซึ่งกันและกันเพียง 2 ชุด เท่านั้น ชุดแรกมีน้ำหนักความสำคัญระหว่างตัวแปร 2 กลุ่มเป็นไปในสองแบบ คือ แบบที่หนึ่ง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอารมณ์ ซึ่งมีค่าน้ำหนักเท่ากับ -.473, -.233 และ -.537 ตามลำดับ ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ -.421, -.213 และ -.755 ตามลำดับ และในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ .206 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักเท่ากับ .221 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอารมณ์ สูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการณ์ในการคำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา และการให้ความร่วมมือกับองค์กรสูงขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานสูง จะทำให้พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่สูงขึ้นด้วย

ส่วนในชุดที่ 2 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญที่อยู่ในระดับที่ส่งผลซึ่งกันและกันมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่ง ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และ ความมั่นคงในการทำงาน มีน้ำหนักเท่ากับ -1.090 และ -.409 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความร่วมมือ มีน้ำหนักเท่ากับ -.969 ส่วนในแบบที่สองตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน มีค่าน้ำหนักเท่ากับ 1.320 และ .516 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการ



คำนี้ถึงผู้อื่น มีน้ำหนักเท่ากับ .249 และ .717 ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานมีการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และ ความมั่นคงในการทำงานสูง จะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์การสูง เช่นเดียวกัน ถ้าพนักงานในองค์การมีการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานในองค์การสูง จะทำให้พนักงานมี พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และการคำนึงถึงผู้อื่นสูงเช่นกัน

สำหรับน้ำหนักความสำคัญคาโนนิคอลในสามชุดหลัง ระหว่างชุดตัวแปรอิสระการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การแต่ละด้านไม่ส่งผลซึ่งกันและกันกับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกขององค์การของพนักงานในแต่ละด้านของพฤติกรรม

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาค้นคว้า สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สหสัมพันธ์คาโนนิคอลระหว่างชุดตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้าน1) ผลตอบแทนและสวัสดิการ 2)ความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า 3)ความมั่นคงในการทำงาน 4) จิตอารมณ์ 5) การปฏิบัติงาน กับชุดตัวแปรตามของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การด้าน 1) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น 2) การคำนึงถึงผู้อื่น 3)มีน้ำใจนักกีฬา 4)การให้ความร่วมมือ 5) ความสำนึกในหน้าที่ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .519, .308, .183, .081 และ .020 ตามลำดับ ในชุดที่ 1 และชุดที่ 2 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกของ องค์การ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมี ความสัมพันธ์คาโนนิคอล กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน และสอดคล้องกับ แนวคิดของเอสเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger; et al. 1986) ที่กล่าวว่า การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ เปรมจิต คล้ายเพ็ชร์ (2548: บทคัดย่อ) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์การ และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ วิภาดา หลวงนา (2546: บทคัดย่อ) ที่พบว่า อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ส่วนค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลใน 3 ชุดหลัง มี ค่าเท่ากับ .183, .081 และ .020 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นเพราะการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์คาโนนิคอลของฟังก์ชันในชุดแรกๆ จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด และค่อยๆ ลดลง ตามลำดับ จนถึงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในชุดสุดท้ายก็จะมีค่าน้อยที่สุด ด้วยเหตุผล ดังกล่าว จึงทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน 3 ชุด หลังจึงไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

2. น้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน ส่งผลซึ่งกันและกัน 2 ชุด ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างน้อยหนึ่งด้าน ส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน และเมื่อพิจารณา น้ำหนักความสำคัญคาโนนิกอลระหว่างตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทั้งสองชุด พบว่าตัวแปรสำคัญที่ส่งผลเหมือนกันทั้งสองชุด คือ ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ แสดงว่า ถ้าจะทำให้พนักงานมีความร่วมมือซึ่งกันและกันภายในองค์การ องค์การควรจะต้องให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การในด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับ บอล, ทรีวินโน และเจอร์ (Ball, Trevino; & JR. 1997: 299-322) ที่พบว่า การให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการพัฒนาด้านความรู้ในงานและรับรู้ในโอกาสก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิชญญา วัฒนโธ (2546: 67) เมื่อบุคคลรับรู้ในด้านการสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกถึงความ เป็นพันธะ หรือหน้าที่ที่จะต้องกระทำการจ่ายคืนหรือชดใช้ให้เหมาะสมกับความรู้สึกที่ได้รับจาก องค์การ ความรู้สึกเช่นนี้จะส่งผลให้พนักงานให้ความร่วมมือที่ดีต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่ส่งผลชุดใดชุดหนึ่ง จะเป็นเพียงตัวแปรเสริมเท่านั้น ซึ่งเมื่อพิจารณาน้ำหนักความสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานในแต่ละชุด พบว่า

ชุดที่หนึ่ง พบว่ามีน้ำหนักความสำคัญระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม เป็นไปใน สองแบบ คือ 1)ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอาวมณ์ ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ -.473 -.233 และ -.537 ตามลำดับ และส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการ คำนึงถึงผู้อื่น ความมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ -.421 -.213 และ -.755 ตามลำดับ และ 2)ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมี ค่าน้ำหนักเท่ากับ .206 และส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ทำน้ำหนั .221

ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการที่องค์การให้พนักงานได้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า รับรู้ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านจิตอาวมณ์สูง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา และให้ความร่วมมือกับองค์การสูง นอกจากนี้ถ้าองค์การสนับสนุนให้พนักงานได้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน สูง จะทำให้พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่สูงเช่นกัน

ชุดที่สอง พบว่ามีค่าน้ำหนักความสำคัญที่อยู่ในระดับที่ส่งผลซึ่งกันและกันได้สองแบบคือ

- 1) ตัวแปรอิสระของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงาน มีน้ำหนักเท่ากับ -1.090 และ -.409 ส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้ความร่วมมือมีน้ำหนักเท่ากับ -.969
- 2) ตัวแปรอิสระการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ 1.320 และ .516 และส่งผลซึ่งกันและกันกับตัวแปรตามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้านการให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งมีน้ำหนักเท่ากับ .249 และ .717

ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การที่พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทางด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงานสูง จะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์การสูง เช่นเดียวกันถ้าการที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การทางด้านจิตอารมณ์ และด้านการปฏิบัติงานสูง จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และมีการคำนึงถึงผู้อื่นสูงเช่นกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของแซนด์ต้า และคณะ (Sandrd; & et al. 1999: 337-351) ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านความยุติธรรมในการส่งเสริมด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า และด้านความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานนั้น มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และมีความพยายามทุ่มเทให้กับองค์การ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของฟาร์, พอดซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff; & Organ. 1990: 705-721) ที่พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาในด้านการปฏิบัติงาน และผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ เห็นคุณค่าของพนักงานในองค์การ และให้ความสำคัญ ยกย่องและให้เกียรติพนักงาน (เป็นส่วนหนึ่งของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอารมณ์ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้) พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานและยังคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่นโดยไม่ปฏิบัติตนให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายไม่สบายใจ ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยมาใช้

จากผลการวิจัยพบว่า การที่องค์การจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีน้ำใจนักกีฬา และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันนั้น องค์การจะต้องมีระบบการจัดการในการทำงาน โดยให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การไม่ว่าจะเป็นเรื่องความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน พร้อมทั้งพนักงานสามารถรับรู้ถึงความมั่นคงในการทำงาน ตลอดจนด้านจิตอารมณ์ ที่พนักงานในบริษัทได้มีการรับรู้ว่างค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่าของพนักงานในบริษัท และให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติต่อพนักงานด้วย ขณะเดียวกันถ้าจะให้พนักงานมี

ความสำนึกในหน้าที่ของตน องค์กรจะต้องให้การสนับสนุนในด้านการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้มีการรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้พนักงานรู้สึกปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมฤทธิ์ผลและเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การที่องค์กรจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการช่วยเหลือ และคำนึงถึงผู้อื่นในการทำงานร่วมกันนั้น องค์กรจะต้องสร้างระบบในการทำงานโดยจะคำนึงถึงด้านจิตอาารมณ์ของพนักงาน ให้พนักงานในองค์กรได้มีการรับรู้ถึงการให้การยอมรับ เห็นคุณค่าของพนักงานในองค์กร และให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติ เมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ตลอดจนส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร และขณะเดียวกันถ้าจะให้พนักงานให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน องค์กรจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พร้อมทั้งให้ความมั่นคงในหน้าที่การงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรสร้างระบบการทำงานขององค์กรให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าว เพื่อจะเป็นการส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษากลุ่มประชากรเฉพาะในบริษัทเอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มภาคธุรกิจด้านพลังงาน ดังนั้นควรมีการศึกษาเกี่ยวกับประชากรในภาคธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติม ดังเช่น ภาคธุรกิจการสื่อสารและโทรคมนาคม, อสังหาริมทรัพย์ และการศึกษา ที่มีการกระจายกลุ่มประชากรมากกว่านี้ให้ทั่วถึงเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ฐานะทางเศรษฐกิจครอบครัวและสังคม ที่คาดว่าจะสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรทั้ง 5 ด้าน หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในด้านอื่นที่เป็นที่พึงประสงค์ต่อองค์กร เช่น ด้านการยินยอมพร้อมปฏิบัติตาม เป็นต้น



บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กฤตยา อารยะศิริ. (2543). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
จันทระเกษม.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยน  
ระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณี  
ศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐสังกัดทบวง  
มหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
องค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จริยา หอมกรุ่น. (2549). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา  
บริษัทประกันแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร).  
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: คณะ  
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดุษฎี โยเหลา. (2541). เอกสารคำสอนวิชา วป 712 สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลของพฤติกรรม  
ศาสตร์ IV. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2542). SPSS for Windows หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติ  
เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เซ็นจูรีการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและ  
พฤติกรรมการทำงาน เป็นสมาชิกขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). การวิเคราะห์ข้อมูลระดับมัลติแวกเรียตในทางสังคมศาสตร์และ  
พฤติกรรมศาสตร์: กรณีเทคนิค MMR และ CCA. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสาร  
วิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อ  
พฤติกรรมการทำงาน และความผูกพันองค์กร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยา  
อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พัชราภรณ์ จันทร์ฉาย. (2545). บรรยากาศองค์กรในขณะสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล.  
ปริญญาโท กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มยุรี ศรีชัย. (2538). เทคนิคการสู่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินติ้ง.
- มลฤทัย แก้วกิริยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนจากองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). มหาบัณฑิต สาขาวิชา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี ธรรมสัจกุล. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานคุมความประพฤติต่อกลุ่มคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ สศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายหยด. (2538). เทคนิควิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- (2540). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- (2539). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วันندا หมวดเอียด. (2550). รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณดี แสงประทีปทอง. (2536). การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล. วารสารข่าวสารวิจัย การศึกษา. 16(4): 3-11.
- วรรณภา โอฐย์มพราย. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนจากองค์กรพยาบาล การรับรู้คุณค่า ของงานกับการสร้างสรรค์งานในองค์กรพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. *ข่าวสารการวิจัยการศึกษา*. 18(3): 8-11.
- วิภาดา หลวงนา. (2546). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. *ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)*. กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิธัญญ์ วัฒนโณ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูทวดเวทีเป็นตัวแปรกำกับ. *วิทยานิพนธ์ ค.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิริณห์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ. *ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพันธ์ วรรณกิจ. (2545). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความรับผิดชอบตนเองและส่วนรวมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล. *ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สกุณี ปานดำ. (2551). การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างพหุปัญญากับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1. *ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สนธยา พลศรี. (2545). *หลักสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์.
- สมิหรา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: คงวุฒิพัฒนาการ.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2546). *สังคมวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำราญ มีแจ้ง. (2544). *สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: นิธิแอดเวอร์ตีไทซิงกรุ๊ป.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2526). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณ*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.



- อมรรัตน์ ดอกไม้. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างพฤติกรรมอุทิศกายใจเพื่อผลงานเกินมาตรฐานขององค์การ(OCB) : กรณีศึกษาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ รัชโยธิน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร พิพิธเจริญพร. (2544). ลักษณะบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน : กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Allen, T. D.; et al. (2000). Ratings of organizational citizenship behaviour: Does the source make a difference. *Human Resource. Management Review.* 10, 97-114.
- Allen, D.G., Shore, L.M.; & Griffith, R.W. (1999). *A Model of Perceived Organizational Support and Turnover.* Paper Presented at the Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology. Atlanta.
- Ball, GA., Trevino, L.K.; & JR, H.S. (1997). Just and Unjust Punishment : Influence on Subordinate performance and citizenship. *Academy of Management Journal.* 37: 299-322.
- Bates. (1985). Organizational climate of Innovation across federal statistical agencies. *California.* 250-353
- Bateman, T.S.; & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between aecl and employee citizenship. *Academy of Management Journal.* 26:587-595.
- Cropanzano R.; & Mitchell, M.S. (2005). Social Exchange Theory: An interdisciplinary Review. *Journal of Management.* 31: 879-900.
- Eisenberger, R.; & et al. (1986). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology.* 82: 812-820.
- Eisenberger, R.; Fasolo, P.; & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology.* 75: 51-59.
- Eisenberger, R.; et al. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology* 87: 565-573.
- Farh, J.; Podsakoff, P.M.; & Organ, D.W. (1990). Accounting for organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction. *Journal of Management.* 16: 705-721.

- Feldman; R.S. (1998). *Social Psychology*. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Greenberg, J.; & Baron, R.A. (1995). *Behavior in Organizational*. 4 th ed. Boston: Allyn and Bacom. 350-525
- Hair; Joseph, F; .et al. (1995). *Multivariate Data Analysis*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Hannam; & Jimmieson. (2003). *The relationship between exter-role behaviours and job burnout for primary school teachers: A preliminary model and development of an organizational citizenship behavior scale*. Retrived December 19, 2005, from <http://www.Aare.edu.au/02pap/han02173.htm>
- Herzberg, ferderick; Mausner Beanard; & Snydermam, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Irving, P.G.; & Taggar, S. ( 2003). *Perceived Organization Support as A Mediator of Participative Decision Making-Organizational Commitment Relations*. Canada: Wilfrid Laurier University.
- Johnston, E. (1975). *Industrial Action*. Arrow Books: London.
- Kanter, R.M. (1979). Power failure in management circuits. *Harvard Business Review*. 57(4): 65-75.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper Row.
- Moorman, R. H; et al. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal*. 41: 351-357.
- Organ, D.W. (1938). *Organnizational Citizenchip Behavior The function of the Executive*. New Jersy: Massacusetts Lexinton.
- Organ, D.W. (1988). *Organnizational Citizenchip Behavior*. The good soldier syndrome. Massacusetts: Lexinton.
- Organ, D.W. (1991). *Organizational Behavior*. 4th ed. United States of America: Richard D. Irwin.
- Organ; D.W.; & Ryan, K. (1995). A Meta- analysis review of attitudinal and Dispositional Predictors of Organnizational Citizenchip Behavior. *Personal Psychology*. 48(4):775-812.
- Organ, D.W.; & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior*. 4th ed. Homewood: Irwin.
- Organ, D.W.; & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*. 74, 157-164.

- Pelling, H. (1987). *A History of British Trade Unionism*. 4th ed. Penguin Books, Harmondsworth, Middlesex.
- Pedhazur; Elazer, J. (1997). *Multiple regression in Behavior research : Explaation and Prediction*. Harcourt Brace College.
- Rhoades, L.; & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 87, 698-714.
- Rose, E. (2001). *Employment Relations*. Pearson Education: Harlow.
- Salamon, M. (2000). *Industrial Relations: Theory and Practice*. 4th ed. Pearson Education. Edinburgh.
- Sandra and others. (1999). Procedural and Distributive Justice : Examining Equity in University Setting. *Journal of Business Ethics*. 20(4): 337-351.
- Schnake, M.; & Dumler, M.P. (1997). Organizational citizenship behavior: The Impact of Rewards and reward Practice. *Journal of managerial Issues*. 9: 216-229.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 78, 774-780.
- Smith, C.A.; Organ, D.W.; & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68: 653-663.
- Somech, A.; & Drach-Zahavy, A. (2000). Understanding extra-role behavior in schools: the relationships between job satisfaction , sense of efficacy, and teachers'extra-role behavior. *Teaching and Teacher Education*. 16: 649-659.
- Steers, C; Richard, M.; & Lyman, W. (1991). *Motivation and Work Behavior*. Singapore: Mcgraw-Hill.
- Van Dyne, L.; Graham, J.W.; & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement and validation. *Academy of Management Journal*. 37. 765-802.
- Wayne, S. J.; Shore, L. M.; & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*. 40, 82-111.
- Webster, W. B.; & Davis, K. (1993). *Human Resources and Personnel Management*, 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Yoon, J.; & Thye, S. (2000). Supervisor support in the work place: Legitimacy and positive affectivity. *The Journal of Social Psychology*. 140: 295-316.



ภาคผนวก

**แบบสอบถาม**  
**เรื่อง**  
**การศึกษาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ**  
**กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ให้ท่านตอบตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่าน ไม่มีคำตอบใดที่ถูกหรือผิด
2. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด และตอบให้ครบทุกข้อคำถาม เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่จะสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ในการทำงานวิจัยให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น
3. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
  - ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

นางสาวกัญญาชลา ดวงประทุม

นิสิตภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา สาขาวิชาการวิจัยและสถิติการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างต่อไปนี้ให้ครบทุกข้อ ถ้าข้อความใดมีคำตอบให้เลือก กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 20-25 ปี | <input type="checkbox"/> 26-30 ปี |
| <input type="checkbox"/> 31-35 ปี | <input type="checkbox"/> 36-40 ปี |
| <input type="checkbox"/> 41-45 ปี | <input type="checkbox"/> 45-50 ปี |
| <input type="checkbox"/> 51-55 ปี | <input type="checkbox"/> 56-60 ปี |

2. เพศ

- ชาย  
 หญิง

3. วุฒิการศึกษา

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ปวส. | <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี              |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาโท         | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

4. แผนกที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ทรัพยากรบุคคล                         | <input type="checkbox"/> การเงิน           |
| <input type="checkbox"/> บัญชี                                 | <input type="checkbox"/> สินเชื่อธุรกิจ    |
| <input type="checkbox"/> บริการระบบข้อมูล                      | <input type="checkbox"/> ศูนย์บริการลูกค้า |
| <input type="checkbox"/> บริหารสำนักงาน                        | <input type="checkbox"/> เคมี่             |
| <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม |  |
| <input type="checkbox"/> ผลิตภัณฑ์หล่อลื่นและผลิตภัณฑ์พิเศษ    |  |
| <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรม ขายส่งและขายปลีก           |  |

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท

- น้อยกว่า 5 ปี (ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน)  
 5-10 ปี  
 10 ปี ขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

**คำชี้แจง** ให้ท่านพิจารณาลักษณะของงานแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรง

หรือสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ค่อนข้างเห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นด้วยปานกลางกับข้อความนั้น

ค่อนข้างไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นค่อนข้างมาก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
<b>ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ</b>						
1.	บริษัทฯ มีนโยบายด้านสวัสดิการที่ช่วยให้ท่านและครอบครัวมีความเป็นอยู่ที่ดี					
2.	บริษัทฯ มีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของท่าน					
3.	ท่านได้รับความสะดวกรวดเร็วในการขออนุมัติสิทธิประโยชน์จากสวัสดิการ					
4.	สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลที่ท่านและครอบครัวได้รับยังไม่เหมาะสมหรือเพียงพอ					
5.	หากบริษัทฯ มีรายได้เพิ่มมากขึ้น จะได้รับการพิจารณาเพิ่มเงินเดือนหรือโบนัส ให้แก่พนักงาน					
6.	ท่านพึงพอใจในอัตราเงินโบนัสที่ได้จากการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม					
7.	หากท่านต้องหยุดงานนานเนื่องจากเจ็บป่วยบริษัทฯ จะรับรู้และให้ความช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล					
8.	บริษัทฯ มีการกำหนดวันลา เช่นวันลาพักผ่อนประจำปีอย่างเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
9.	บริษัทฯ จ่ายเงินเดือนที่เป็นธรรมแก่ท่าน					
10.	เมื่อคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้ว ค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ครอบครัวของท่านอยู่ได้โดยไม่เดือดร้อน					
<b>ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า</b>						
11.	บริษัทฯ พิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานโดยพิจารณาจากความสามารถและเป็นธรรม					
12.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เพราะบริษัท ฯ ส่งเสริมให้ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
13.	บริษัทฯ มีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
14.	ท่านได้รับโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาความรู้ตามที่ท่านต้องการ					
15.	การฝึกอบรมของบริษัทฯ มีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน					
16.	บริษัทฯ สนับสนุนให้ท่านนำความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้ในงาน					
17.	บริษัทฯ มอบหมายงานสำคัญให้ท่านได้มีโอกาพัฒนาความรู้ความสามารถ					
18.	บริษัทฯ จัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง					
19.	บริษัทฯ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองเพื่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					
20.	ท่าน <u>ไม่ค่อย</u> ได้รับการพิจารณาให้เข้าร่วมประชุมทางวิชาการ หรือฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน					



ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านความมั่นคงในการทำงาน</b>						
21.	ถ้าสามารถจ้างคนที่ <u>จะ</u> มาทำงานแทนท่าน ได้ในระดับเงินเดือนที่ต่ำกว่า บริษัทฯ จะ ทำแน่นอน					
22.	ท่านเชื่อว่างานที่ท่านปัจจุบันมีความมั่นคง และบริษัทจะจ้างงานท่านต่อเนื่องไปอีก นาน					
23.	ท่านเสี่ยงที่จะถูกออกจากงาน หากผลงาน ของท่านไม่เป็นที่พึงพอใจของบริษัท ฯ					
24.	บริษัทฯ จะเลิกจ้างท่าน หากมีวิธีการอื่นๆ ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าที่สามารถมา แทนที่การทำงานของ ท่าน					
25.	ท่านคิดว่าบริษัท ฯ คง <u>ไม่</u> ให้ท่านทำงาน เรื่อยๆ ต่อไปจนเกษียณ					
26.	ท่านมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานไม่ว่า จะเกิดอะไรขึ้น					
27.	ท่านคิดว่าหากตำแหน่งงานของท่านถูกยุบ บริษัทฯ จะให้ท่านออกจากงานแทนที่จะ ย้ายไปทำงานใน ตำแหน่งงานใหม่					
28.	ตราบดีที่ท่านสามารถทำงานให้กับ บริษัทฯ โดยมีผลงานเข้าขั้นมาตรฐาน ท่านเชื่อว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงาน					
29.	การถูก lay off(ให้ออกจากงาน)อาจเกิด ขึ้นกับท่านได้ ไม่วันใดก็วันหนึ่งในอนาคต					
30.	หากบริษัทฯ มีการปรับโครงสร้างในการลด จำนวนพนักงาน ท่านคิดว่า ท่านอาจอยู่ใน จำนวนดังกล่าวที่จะถูกพิจารณาให้ออก จากงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านจิตอาารมณ์</b>						
31.	บริษัทฯ เห็นคุณค่าต่อการอุทิศตนและ ทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรของท่าน					
32.	บริษัทฯ ชื่นชมยกย่องการทุ่มเททำงาน หรือการทำงานเกินหน้าที่เวลางานของ ท่าน					
33.	บริษัทฯ ให้การยอมรับในความรู้อุ ความสามารถของท่าน					
34.	เมื่อบริษัทฯ ต้องดำเนินการใด ๆ ที่มี ผลกระทบต่อท่าน บริษัทฯ จะคำนึงถึง ความรู้สึก แจ้งข้อมูลเพื่อรับทราบและให้ สะท้อนข้อมูลสำหรับประกอบการ ดำเนินการ					
35.	บริษัทฯ ห่วงใยในความเป็นอยู่ของท่าน					
36.	แม้ว่าท่านทำงานที่ได้ผลดีเพียงใดก็ตาม บริษัทฯ ก็มองไม่เห็น					
37.	หากท่านตัดสินใจลาออก บริษัทฯ จะชักจูง โน้มน้าวเพื่อให้ท่านทำงานต่อไป					
38.	ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของ ท่านมักได้รับการยอมรับจากบริษัทฯ					
39.	การปฏิบัติของบริษัทฯ ที่มีต่อท่าน ทำให้ รู้สึกว่าท่านเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีค่า					
40.	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดบริษัทฯ จะ วิจารณ์หรือตำหนิการปฏิบัติงานของท่าน ต่อหน้าคนอื่นทำให้ท่านต้องอับอายหรือคับ แค้นใจ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>						
41.	บริษัทฯ เข้าใจถึงเหตุผลหากท่านไม่สามารถทำงานได้ทันตามกำหนดเวลา					
42.	บริษัทฯ มอบหมายงานให้ตรงตามคุณสมบัติและความสามารถของพนักงาน					
43.	บริษัทฯ เต็มใจที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
44.	ท่านได้รับปัจจัยสนับสนุนอย่างเพียงพอในการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำหรืองานที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ					
45.	เมื่อท่านประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ เอาใจใส่ และให้คำแนะนำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา					
46.	บริษัทฯ มีการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้ท่านมีความปลอดภัยในการทำงาน					
47.	หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน เพื่อให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
48.	เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ ได้แสดงให้เห็นถึงความสามารถ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและคลี่คลายปัญหาให้แก่ท่าน					
49.	บริษัท ฯ เข้าใจถึงการลางานหรือการขาดงานที่เกิดจากความจำเป็นหรือความเจ็บป่วยและเชื่อใจเมื่ออธิบายเหตุผล					
50.	บริษัท ฯ ให้อภัยและไม่ลงโทษ หากความผิดของท่านไม่ได้เกิดจากความจงใจ					

### ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างให้ตรงหรือสอดคล้องกับ

ลักษณะการปฏิบัติของท่านมากที่สุด โดยมีคำตอบให้เลือกดังนี้

ปฏิบัติทุกครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นท่านปฏิบัติทุกครั้ง

ปฏิบัติบ่อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นท่านปฏิบัติหลายครั้ง

ปฏิบัติบางครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นท่านปฏิบัติบางครั้งบางคราว

ปฏิบัตินานๆ ครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นท่านปฏิบัติบ่อยครั้งมาก

ไม่ได้ปฏิบัติ หมายถึง ข้อความนั้นท่านไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น</b>						
1.	ท่านให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ โดยไม่ต้องมีใครร้องขอ					
2.	ท่านแบ่งปันของใช้ส่วนตัวแก่เพื่อนร่วมงาน					
3.	ท่านทำตัวให้ดูเหมือนยุ่ง เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่มหรืองานใหม่					
4.	ท่านช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องานกับบริษัทฯ					
5.	ท่านช่วยประสานงานให้กับเพื่อนต่างแผนกที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
6.	ท่านช่วยประชาสัมพันธ์ตำแหน่งงานว่างของบริษัท แก่บุคคลภายนอก					
7.	ท่านช่วยแก่ข้าวลือแก่เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา					
8.	ท่านช่วยเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน					
9.	ท่านให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในบริษัท เมื่อได้รับการร้องขอ					
10.	ท่านอาสาช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ลาป่วยหรือไม่สามารถทำงานได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
การคำนึงถึงผู้อื่น						
11.	ท่านสร้างระบบทำงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
12.	ท่านมาก่อนเวลาหรือตรงเวลาที่นัดหมายกับผู้อื่นในการทำงานร่วมกัน					
13.	ท่านระมัดระวังคำพูดหรือการแสดงพฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น เพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นเดือดร้อนจากคำพูดหรือพฤติกรรมของท่าน					
14.	เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ ท่านจะนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่นได้ใช้					
15.	ท่านทำความเข้าใจกับบุคลากรอื่นๆ ในบริษัท ก่อนที่จะกระทำการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อบุคคลเหล่านั้น					
16.	ท่านแจ้งล่วงหน้าต่อผู้เกี่ยวข้อง เมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
17.	ท่านวิจารณ์งานของผู้อื่นโดยไม่คำนึงว่าจะทำให้ผู้อื่นเสียหาย					
18.	ท่านรับผิดชอบงานของตนให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ตามเวลาที่กำหนดไว้โดยไม่ปล่อยให้เป็นการะของผู้อื่น					
19.	ท่านเคารพกฎระเบียบของบริษัท เพื่อความเรียบร้อยในการปฏิบัติหน้าที่ส่วนรวม					
20.	ท่านไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>ความมีน้ำใจนักกีฬา</b>						
21.	เมื่อทำงานผิดพลาด ท่านยอมรับ ข้อผิดพลาดนั้นๆ และนำมาพิจารณาแก้ไข ด้วยความเต็มใจ					
22.	ท่านให้อภัยแก่ความผิดพลาดของเพื่อน ร่วมงาน					
23.	ท่านร่วมยินดีกับเพื่อนร่วมงานที่ได้เลื่อน ตำแหน่ง แม้ว่าท่านจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง ในครั้งนั้นด้วยก็ตาม					
24.	ท่านยินดีปฏิบัติตามมติของที่ประชุม แม้ว่า ท่านจะไม่เห็นด้วย					
25.	เมื่อรู้สึกเครียดกับงานประจำที่ทำ ท่านจะ ลางานทันทีเมื่ออดทนอีกต่อไปแล้ว					
26.	ท่านสอนงานให้เพื่อนร่วมงานด้วยความ เต็มใจ แม้ว่าจะทำให้เพื่อนได้ดึกกว่า					
27.	ท่าน <u>ไม่</u> ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานไม่ ว่ากรณีใดๆ					
28.	เมื่อท่านถูกกล่าวหาว่าทำงานผิดพลาด ท่านจะตรวจสอบและอธิบายเหตุผลอย่าง ใจเย็น					
29.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิด ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
30.	ท่านไม่เคยบ่นให้ใครฟังเกี่ยวกับเรื่องการ ทำงาน แม้ว่าจะมีปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ในเรื่องงาน มาก					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>การให้ความร่วมมือ</b>						
31.	ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท ๑					
32.	ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการพิเศษของบริษัท					
33.	ท่านให้ความร่วมมือ กรณีที่ทางบริษัทร้องขอให้มาทำงานในวันหยุดกรณีที่มีงานเร่งด่วนด้วยความเต็มใจ					
34.	ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยของบริษัท					
35.	ท่านรณรงค์และประชาสัมพันธ์ให้เพื่อนเข้าร่วมโครงการพิเศษของบริษัท ที่จัดขึ้น					
36.	ท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ตรวจค้นคนเข้าออกบริษัท ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
37.	ท่านให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรที่บริษัท จัดขึ้น					
38.	ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามนโยบาย วัตถุประสงค์ของบริษัท					
39.	ท่านร่วมประชุมและเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทในที่ประชุม					
40.	ท่านให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาของบริษัทตามที่ได้รับมอบหมายอย่างทุ่มเท รวดเร็วและได้ผลเป็นอย่างดี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ปฏิบัติ ทุกครั้ง	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บาง ครั้ง	ปฏิบัติ นานๆ ครั้ง	ไม่ได้ ปฏิบัติ
<b>ความสำนึกในหน้าที่</b>						
41.	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการมาทำงาน					
42.	ท่านใช้อุปกรณ์สำนักงานหรือทรัพย์สิน บริษัท ด้วยความประหยัดและระมัดระวัง					
43.	ท่านตั้งใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่ม คุณภาพงานให้ดีขึ้น					
44.	ท่านเตรียมข้อมูลที่ได้รับมอบหมายก่อน เข้าร่วมประชุม					
45.	แม้ท่านจะไม่สบาย ท่านก็ยังคงมาปฏิบัติ หน้าที่ในการทำงาน					
46.	ท่านเต็มใจชดใช้ค่าเสียหายให้กับบริษัท เมื่อท่านทำทรัพย์สินของบริษัท เสียหาย แม้จะไม่มีใครทราบเรื่องก็ตาม					
47.	ท่านแยกแยะระหว่างปัญหาส่วนตัวกับการ ทำงาน ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์ของบริษัท					
48.	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็ม ความสามารถ					
49.	ท่านปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท ด้วยความเต็มใจ					
50.	ท่านไม่เบียดบังเวลางานเพื่อประโยชน์ส่วน ตน					



## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์  
ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.ธีรภาพ เพชรมาลัยกุล  
ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ทรงยศ พงศ์โรจน์เฝ้า  
ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
4. อาจารย์ ตรีพล สักกะวนิช  
ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
5. อาจารย์ จิตติวิมล สุขป้อม  
ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ตาราง 7 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	1	0.8	คัดเลือกไว้	ด้านความรู้ในงาน และ โอกาสก้าวหน้า	1	0.2	คัดออก
	2	0.8	คัดเลือกไว้		2	0.4	คัดออก
	3	1.0	คัดเลือกไว้		3	0.2	คัดออก
	4	1.0	คัดเลือกไว้		4	0.8	คัดเลือกไว้
	5	1.0	คัดเลือกไว้		5	1.0	คัดเลือกไว้
	6	0.6	คัดเลือกไว้		6	0.6	คัดออก
	7	1.0	คัดเลือกไว้		7	1.0	คัดเลือกไว้
	8	0.8	คัดเลือกไว้		8	1.0	คัดเลือกไว้
	9	0.4	คัดออก		9	1.0	คัดเลือกไว้
	10	0.6	คัดเลือกไว้		10	0.4	คัดออก
	11	0.8	คัดเลือกไว้		11	0.8	คัดเลือกไว้
	12	1.0	คัดเลือกไว้		12	0.8	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้		13	0.4	คัดออก
	14	1.0	คัดเลือกไว้		14	0.4	คัดออก
	15	0.6	คัดเลือกไว้		15	0.8	คัดเลือกไว้
	16	1.0	คัดเลือกไว้		16	1.0	คัดเลือกไว้
	17	0.8	คัดเลือกไว้		17	0.6	คัดเลือกไว้
	18	0.4	คัดออก		18	1.0	คัดเลือกไว้
	19	0.8	คัดเลือกไว้		19	0.2	คัดออก
	20	1.0	คัดเลือกไว้		20	1.0	คัดเลือกไว้
	21	1.0	คัดเลือกไว้		21	1.0	คัดเลือกไว้
	22	1.0	คัดเลือกไว้		22	0.4	คัดออก
	23	0.6	คัดเลือกไว้		23	0.8	คัดเลือกไว้
	24	0.8	คัดเลือกไว้		24	0.8	คัดเลือกไว้
	25	1.0	คัดเลือกไว้		25	0.4	คัดออก
	26	1.0	คัดเลือกไว้		26	1.0	คัดเลือกไว้
	27	0.8	คัดเลือกไว้		27	-0.2	คัดออก
	28	0.4	คัดออก		28	0.8	คัดเลือกไว้
	29	0.4	คัดออก		29	0.8	คัดเลือกไว้
	30	0.8	คัดเลือกไว้		30	1.0	คัดเลือกไว้

ตาราง 7 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
ด้านความมั่นคงในการ ทำงาน	1	1.0	คัดเลือกไว้	ด้านจิตอาารมณ์	1	0.6	คัดออก
	2	1.0	คัดเลือกไว้		2	0.8	คัดออก
	3	1.0	คัดเลือกไว้		3	1.0	คัดเลือกไว้
	4	0.8	คัดเลือกไว้		4	1.0	คัดเลือกไว้
	5	1.0	คัดเลือกไว้		5	1.0	คัดเลือกไว้
	6	1.0	คัดเลือกไว้		6	0.6	คัดเลือกไว้
	7	0.6	คัดออก		7	1.0	คัดเลือกไว้
	8	0.8	คัดเลือกไว้		8	1.0	คัดเลือกไว้
	9	1.0	คัดเลือกไว้		9	1.0	คัดเลือกไว้
	10	0.8	คัดเลือกไว้		10	1.0	คัดเลือกไว้
	11	1.0	คัดเลือกไว้		11	1.0	คัดเลือกไว้
	12	1.0	คัดเลือกไว้		12	0.8	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้		13	1.0	คัดเลือกไว้
	14	1.0	คัดเลือกไว้		14	1.0	คัดเลือกไว้
	15	0.8	คัดเลือกไว้		15	1.0	คัดเลือกไว้
	16	1.0	คัดเลือกไว้		16	1.0	คัดเลือกไว้
	17	0.8	คัดออก		17	1.0	คัดเลือกไว้
	18	1.0	คัดเลือกไว้		18	0.6	คัดเลือกไว้
	19	1.0	คัดเลือกไว้		19	1.0	คัดเลือกไว้
	20	1.0	คัดเลือกไว้		20	1.0	คัดเลือกไว้
	21	1.0	คัดเลือกไว้		21	1.0	คัดเลือกไว้
	22	0.8	คัดเลือกไว้		22	1.0	คัดเลือกไว้
	23	1.0	คัดเลือกไว้		23	1.0	คัดเลือกไว้
	24	0.8	คัดเลือกไว้		24	1.0	คัดเลือกไว้
	25	1.0	คัดเลือกไว้		25	1.0	คัดเลือกไว้
	26	0.8	คัดเลือกไว้		26	1.0	คัดเลือกไว้
	27	1.0	คัดเลือกไว้		27	1.0	คัดเลือกไว้
	28	1.0	คัดเลือกไว้		28	1.0	คัดเลือกไว้
	29	1.0	คัดเลือกไว้		29	0.8	คัดเลือกไว้
	30	0.8	คัดเลือกไว้		30	1.0	คัดเลือกไว้

ตาราง 7 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการ พิจารณา
ด้านการปฏิบัติงาน	1	0.6	คัดเลือกไว้	ด้านการปฏิบัติงาน	16	1.0	คัดเลือกไว้
	2	1.0	คัดเลือกไว้		17	0.6	คัดเลือกไว้
	3	1.0	คัดเลือกไว้		18	0.8	คัดเลือกไว้
	4	0.8	คัดเลือกไว้		19	1.0	คัดเลือกไว้
	5	1.0	คัดเลือกไว้		20	1.0	คัดเลือกไว้
	6	1.0	คัดเลือกไว้		21	0.8	คัดเลือกไว้
	7	1.0	คัดเลือกไว้		22	1.0	คัดเลือกไว้
	8	0.8	คัดเลือกไว้		23	1.0	คัดเลือกไว้
	9	0.8	คัดเลือกไว้		24	1.0	คัดเลือกไว้
	10	1.0	คัดเลือกไว้		25	1.0	คัดเลือกไว้
	11	1.0	คัดเลือกไว้		26	0.6	คัดเลือกไว้
	12	1.0	คัดเลือกไว้		27	1.0	คัดเลือกไว้
	13	0.6	คัดออก		28	1.0	คัดเลือกไว้
	14	1.0	คัดเลือกไว้		29	0.6	คัดออก
	15	1.0	คัดเลือกไว้		30	1.0	คัดเลือกไว้

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	1	1.0	คัดเลือกไว้	การคำนึงถึงผู้อื่น	1	0.6	คัดเลือกไว้
	2	1.0	คัดเลือกไว้		2	0.8	คัดเลือกไว้
	3	1.0	คัดเลือกไว้		3	0.8	คัดเลือกไว้
	4	1.0	คัดเลือกไว้		4	0.8	คัดเลือกไว้
	5	0.6	คัดเลือกไว้		5	1.0	คัดเลือกไว้
	6	1.0	คัดเลือกไว้		6	1.0	คัดเลือกไว้
	7	1.0	คัดเลือกไว้		7	1.0	คัดเลือกไว้
	8	1.0	คัดเลือกไว้		8	1.0	คัดเลือกไว้
	9	1.0	คัดเลือกไว้		9	1.0	คัดเลือกไว้
	10	0.6	คัดเลือกไว้		10	1.0	คัดเลือกไว้
	11	1.0	คัดเลือกไว้		11	0.8	คัดเลือกไว้
	12	1.0	คัดเลือกไว้		12	0.8	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้		13	0.8	คัดเลือกไว้
	14	0.8	คัดเลือกไว้		14	1.0	คัดเลือกไว้
	15	1.0	คัดเลือกไว้		15	0.6	คัดเลือกไว้
	16	1.0	คัดเลือกไว้		16	1.0	คัดเลือกไว้
	17	0.8	คัดเลือกไว้		17	1.0	คัดเลือกไว้
	18	1.0	คัดเลือกไว้		18	1.0	คัดเลือกไว้
	19	1.0	คัดเลือกไว้		19	1.0	คัดเลือกไว้
	20	0.4	คัดออก		20	1.0	คัดเลือกไว้
	21	1.0	คัดเลือกไว้		21	1.0	คัดเลือกไว้
	22	0.6	คัดออก		22	1.0	คัดเลือกไว้
	23	1.0	คัดเลือกไว้		23	0.6	คัดเลือกไว้
	24	1.0	คัดเลือกไว้		24	0.8	คัดเลือกไว้
	25	1.0	คัดเลือกไว้		25	1.0	คัดเลือกไว้
	26	1.0	คัดเลือกไว้		26	1.0	คัดเลือกไว้
	27	0.4	คัดออก		27	1.0	คัดเลือกไว้
	28	1.0	คัดเลือกไว้		28	0.8	คัดเลือกไว้
	29	1.0	คัดเลือกไว้		29	0.6	คัดเลือกไว้
	30	0.6	คัดเลือกไว้		30	0.6	คัดออก

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
ความมีน้ำใจนักกีฬา	1	1.0	คัดเลือกไว้	การให้ความร่วมมือ	1	0.8	คัดออก
	2	0.4	คัดออก		2	0.8	คัดออก
	3	1.0	คัดเลือกไว้		3	1.0	คัดเลือกไว้
	4	1.0	คัดเลือกไว้		4	1.0	คัดเลือกไว้
	5	1.0	คัดเลือกไว้		5	0.8	คัดออก
	6	0.4	คัดออก		6	1.0	คัดเลือกไว้
	7	0.6	คัดออก		7	1.0	คัดเลือกไว้
	8	1.0	คัดเลือกไว้		8	1.0	คัดเลือกไว้
	9	1.0	คัดออก		9	1.0	คัดเลือกไว้
	10	0.6	คัดออก		10	1.0	คัดเลือกไว้
	11	0.8	คัดเลือกไว้		11	1.0	คัดเลือกไว้
	12	0.8	คัดเลือกไว้		12	1.0	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้		13	1.0	คัดเลือกไว้
	14	0.8	คัดเลือกไว้		14	0.8	คัดออก
	15	1.0	คัดเลือกไว้		15	0.8	คัดเลือกไว้
	16	0.8	คัดเลือกไว้		16	1.0	คัดออก
	17	1.0	คัดเลือกไว้		17	0.8	คัดออก
	18	1.0	คัดเลือกไว้		18	0.8	คัดออก
	19	0.4	คัดออก		19	0.8	คัดออก
	20	1.0	คัดเลือกไว้		20	1.0	คัดเลือกไว้
	21	0.4	คัดออก		21	1.0	คัดเลือกไว้
	22	1.0	คัดเลือกไว้		22	1.0	คัดเลือกไว้
	23	1.0	คัดเลือกไว้		23	0.8	คัดออก
	24	1.0	คัดเลือกไว้		24	0.8	คัดเลือกไว้
	25	0.8	คัดเลือกไว้		25	1.0	คัดออก
	26	1.0	คัดเลือกไว้		26	1.0	คัดเลือกไว้
	27	0.8	คัดเลือกไว้		27	1.0	คัดเลือกไว้
	28	0.4	คัดออก		28	1.0	คัดเลือกไว้
	29	1.0	คัดเลือกไว้		29	1.0	คัดเลือกไว้
	30	1.0	คัดเลือกไว้		30	0.8	คัดออก

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า IOC	ผลการพิจารณา
ความสำนึกในหน้าที่	1	1.0	คัดเลือกไว้	ความสำนึกในหน้าที่	16	1.0	คัดเลือกไว้
	2	1.0	คัดเลือกไว้		17	0.8	คัดเลือกไว้
	3	1.0	คัดเลือกไว้		18	1.0	คัดเลือกไว้
	4	1.0	คัดเลือกไว้		19	0.6	คัดออก
	5	1.0	คัดเลือกไว้		20	1.0	คัดเลือกไว้
	6	0.6	คัดออก		21	0.8	คัดเลือกไว้
	7	1.0	คัดเลือกไว้		22	1.0	คัดเลือกไว้
	8	0.8	คัดเลือกไว้		23	1.0	คัดเลือกไว้
	9	1.0	คัดเลือกไว้		24	1.0	คัดเลือกไว้
	10	0.6	คัดออก		25	1.0	คัดเลือกไว้
	11	1.0	คัดเลือกไว้		26	0.8	คัดเลือกไว้
	12	1.0	คัดเลือกไว้		27	1.0	คัดเลือกไว้
	13	0.8	คัดเลือกไว้		28	1.0	คัดเลือกไว้
	14	1.0	คัดเลือกไว้		29	1.0	คัดเลือกไว้
	15	1.0	คัดเลือกไว้		30	0.8	คัดเลือกไว้

ตาราง 8 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการทดสอบครั้งที่ 1

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา
ด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการ	1	3.021**	คัดออก	ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า	1	9.325**	คัดเลือกไว้
	2	5.013**	คัดเลือกไว้		2	7.770**	คัดเลือกไว้
	3	6.121**	คัดเลือกไว้		3	11.327**	คัดเลือกไว้
	4	3.923**	คัดออก		4	10.794**	คัดออก
	5	5.418**	คัดเลือกไว้		5	8.137**	คัดออก
	6	2.891**	คัดออก		6	5.169**	คัดเลือกไว้
	7	7.202**	คัดเลือกไว้		7	7.434**	คัดออก
	8	5.579**	คัดออก		8	4.058**	คัดออก
	9	4.249**	คัดออก		9	1.516*	คัดออก
	10	2.017*	คัดออก		10	13.474**	คัดเลือกไว้
	11	4.058**	คัดออก		11	10.182**	คัดเลือกไว้
	12	8.648**	คัดเลือกไว้		12	6.642**	คัดเลือกไว้
	13	7.803**	คัดเลือกไว้		13	9.354**	คัดเลือกไว้
	14	0.348	คัดออก		14	8.583**	คัดออก
	15	4.320**	คัดเลือกไว้		15	7.296**	คัดออก
	16	9.595**	คัดเลือกไว้		16	9.333**	คัดออก
	17	1.434*	คัดออก		17	6.198**	คัดเลือกไว้
	18	0.936*	คัดออก		18	12.406**	คัดเลือกไว้
	19	4.473*	คัดเลือกไว้		19	6.065**	คัดออก
	20	7.329**	คัดออก				
	21	0.437	คัดออก				
	22	2.984**	คัดออก				
	23	8.272**	คัดเลือกไว้				
	24	2.357*	คัดออก				
	25	2.683*	คัดออก				
	26	3.002**	คัดออก				



ตาราง 8 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การ สนับสนุนจาก องค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา
ด้านความมั่นคงใน การทำงาน	1	3.738**	คัดออก	ด้านจิตอาารมณ์	1	10.672**	คัดเลือกไว้
	2	5.642**	คัดเลือกไว้		2	4.445**	คัดเลือกไว้
	3	6.734**	คัดออก		3	3.300**	คัดออก
	4	11.684**	คัดเลือกไว้		4	8.200**	คัดเลือกไว้
	5	10.083**	คัดเลือกไว้		5	0.000	คัดออก
	6	12.108**	คัดเลือกไว้		6	5.526**	คัดออก
	7	5.611**	คัดออก		7	6.808**	คัดออก
	8	4.109**	คัดออก		8	8.010**	คัดเลือกไว้
	9	10.443**	คัดเลือกไว้		9	7.851**	คัดออก
	10	9.024**	คัดเลือกไว้		10	0.950*	คัดออก
	11	4.720**	คัดออก		11	0.000	คัดออก
	12	7.247**	คัดเลือกไว้		12	0.369	คัดออก
	13	8.573**	คัดเลือกไว้		13	6.140**	คัดเลือกไว้
	14	3.762**	คัดออก		14	0.413	คัดออก
	15	4.043**	คัดออก		15	6.579**	คัดเลือกไว้
	16	2.809**	คัดออก		16	5.110**	คัดเลือกไว้
	17	3.485**	คัดออก		17	6.736**	คัดเลือกไว้
	18	10.687**	คัดเลือกไว้		18	10.131**	คัดเลือกไว้
	19	5.471**	คัดเลือกไว้		19	5.158**	คัดออก
	20	0.239	คัดออก		20	4.049**	คัดออก
	21	0.687*	คัดออก		21	6.061**	คัดออก
	22	3.474**	คัดออก		22	5.194**	คัดเลือกไว้
	23	6.475**	คัดออก		23	0.366	คัดออก
	24	3.529**	คัดออก		24	2.802**	คัดออก
	25	4.536**	คัดออก		25	1.312*	คัดออก
	26	0.440	คัดออก		26	5.594**	คัดออก
	27	1.109*	คัดออก		27	0.719*	คัดออก
	28	2.594**	คัดออก		28	7.077**	คัดออก

ตาราง 8 (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการ พิจารณา
ด้านการปฏิบัติงาน	1	9.784**	คัดออก		15	6.158**	คัดเลือกไว้
	2	10.693**	คัดออก		16	8.099*	คัดเลือกไว้
	3	8.664**	คัดออก		17	6.412**	คัดออก
	4	7.973**	คัดเลือกไว้		18	11.022**	คัดเลือกไว้
	5	8.436**	คัดออก		19	2.876**	คัดเลือกไว้
	6	10.170**	คัดออก		20	3.795**	คัดออก
	7	5.151**	คัดเลือกไว้		21	6.181**	คัดเลือกไว้
	8	7.648**	คัดออก		22	0.778*	คัดออก
	9	6.390**	คัดออก		23	1.669*	คัดเลือกไว้
	10	5.538**	คัดออก		24	5.389**	คัดออก
	11	10.072**	คัดออก		25	1.701*	คัดออก
	12	8.785**	คัดออก		26	0.445	คัดออก
	13	5.849**	คัดออก		27	7.292**	คัดออก
	14	4.464**	คัดเลือกไว้		28	2.200**	คัดเลือกไว้

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา	
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	1	2.823**	คัดออก	การคำนึงถึงผู้อื่น	1	5.936**	คัดเลือกไว้	
	2	6.952**	คัดเลือกไว้		2	3.977**	คัดเลือกไว้	
	3	2.641**	คัดออก		3	1.139*	คัดเลือกไว้	
	4	6.875**	คัดออก		4	1.874*	คัดออก	
	5	2.904**	คัดเลือกไว้		5	4.718**	คัดออก	
	6	8.428**	คัดออก		6	1.324*	คัดออก	
	7	2.534**	คัดเลือกไว้		7	4.331**	คัดออก	
	8	3.283**	คัดออก		8	7.219**	คัดเลือกไว้	
	9	6.584**	คัดออก		9	5.455**	คัดเลือกไว้	
	10	1.348*	คัดออก		10	6.394**	คัดเลือกไว้	
	11	6.682**	คัดออก		11	2.403**	คัดเลือกไว้	
	12	5.332**	คัดเลือกไว้		12	3.761**	คัดออก	
	13	9.501**	คัดออก		13	4.213**	คัดออก	
	14	4.046**	คัดเลือกไว้		14	4.021**	คัดออก	
	15	3.880**	คัดออก		15	4.471**	คัดเลือกไว้	
	16	1.693*	คัดออก		16	1.917*	คัดออก	
	17	4.704**	คัดออก		17	1.049*	คัดออก	
	18	6.269**	คัดเลือกไว้		18	3.966**	คัดออก	
	19	4.991**	คัดออก		19	0.103	คัดออก	
	20	2.886**	คัดออก		20	6.124**	คัดออก	
	21	5.373**	คัดเลือกไว้		21	5.667**	คัดออก	
	22	3.927**	คัดออก		22	7.660**	คัดออก	
	23	1.579*	คัดออก		23	3.308**	คัดเลือกไว้	
	24	7.503**	คัดออก		24	6.089**	คัดออก	
	25	5.885**	คัดเลือกไว้		25	4.633**	คัดออก	
	26	6.039**	คัดเลือกไว้		26	3.202**	คัดออก	
	27	3.989**	คัดเลือกไว้		27	4.596**	คัดออก	
						28	7.768**	คัดออก
						29	5.173**	คัดเลือกไว้

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา
ความมีน้ำใจนักกีฬา	1	5.437**	คัดเลือกไว้	การให้ความร่วมมือ	1	12.437**	คัดเลือกไว้
	2	4.997**	คัดออก		2	4.942**	คัดเลือกไว้
	3	3.158**	คัดเลือกไว้		3	4.367**	คัดเลือกไว้
	4	4.410**	คัดเลือกไว้		4	5.758**	คัดเลือกไว้
	5	4.893**	คัดออก		5	3.506**	คัดออก
	6	6.773**	คัดออก		6	2.444**	คัดเลือกไว้
	7	8.492**	คัดออก		7	7.659**	คัดเลือกไว้
	8	6.533**	คัดเลือกไว้		8	6.909**	คัดเลือกไว้
	9	4.115**	คัดออก		9	4.023**	คัดออก
	10	4.436**	คัดเลือกไว้		10	6.112**	คัดออก
	11	0.209	คัดออก		11	5.102**	คัดออก
	12	3.291**	คัดเลือกไว้		12	7.214**	คัดเลือกไว้
	13	6.199**	คัดออก		13	4.663**	คัดออก
	14	4.525**	คัดเลือกไว้		14	7.203**	คัดออก
	15	5.725**	คัดเลือกไว้		15	3.614**	คัดเลือกไว้
	16	6.761**	คัดออก		16	6.813**	คัดออก
	17	5.623**	คัดเลือกไว้		17	1.487*	คัดออก
	18	4.893**	คัดออก		18	5.584**	คัดเลือกไว้
	19	2.029**	คัดออก		19	3.949**	คัดออก
	20	5.047**	คัดออก				
	21	5.031**	คัดเลือกไว้				
	22	6.349**	คัดออก				

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ข้อ	ค่า t	ผลการพิจารณา
ความสำนึกในหน้าที่	1	1.746*	คัดเลือกไว้	ความสำนึกในหน้าที่	15	3.354**	คัดเลือกไว้
	2	0.550	คัดออก		16	2.405**	คัดเลือกไว้
	3	0.863*	คัดออก		17	2.828**	คัดออก
	4	6.226**	คัดเลือกไว้		18	1.589*	คัดออก
	5	3.975**	คัดออก		19	3.740**	คัดออก
	6	1.677*	คัดออก		20	1.775*	คัดออก
	7	2.805**	คัดเลือกไว้		21	4.565**	คัดออก
	8	2.087**	คัดออก		22	3.878**	คัดออก
	9	1.152*	คัดออก		23	2.546**	คัดเลือกไว้
	10	4.353**	คัดเลือกไว้		24	1.985**	คัดออก
	11	1.114*	คัดออก		25	2.127**	คัดเลือกไว้
	12	4.451**	คัดเลือกไว้		26	4.124**	คัดออก
	13	0.815*	คัดออก		27	2.779**	คัดออก
	14	3.398**	คัดเลือกไว้				

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9 ค่าอำนาจจำแนก (t) ของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยจริง

การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ	ข้อ	ค่า t	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ	ข้อ	ค่า t
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	1	5.013**	ด้านความรู้ในงาน และโอกาส ก้าวหน้า	1	9.325**
	2	6.121**		2	7.770**
	3	5.418**		3	11.327**
	4	7.202**		4	5.169**
	5	8.648**		5	13.474**
	6	7.803**		6	10.182**
	7	4.320**		7	6.642**
	8	9.595**		8	9.354**
	9	4.473**		9	6.198**
	10	8.272**		10	12.406**
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	1	5.642**	ด้านจิตอาารมณ์	1	10.672**
	2	11.684**		2	4.445**
	3	10.083**		3	8.200**
	4	12.103**		4	8.010**
	5	10.443**		5	6.140**
	6	9.024**		6	6.579**
	7	7.247**		7	5.110**
	8	8.573**		8	6.736**
	9	10.687**		9	10.131**
	10	5.471**		10	5.194**
ด้านการปฏิบัติงาน	1	7.973			
	2	5.151**			
	3	4.464**			
	4	6.158**			
	5	8.099**			
	6	11.022**			
	7	2.876**			
	8	6.181**			
	9	1.669*			
	10	2.200**			

ตาราง 9 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์กร	ข้อ	ค่า t	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ องค์กร	ข้อ	ค่า t
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	1	6.952**	การคำนึงถึงผู้อื่น	1	5.936**
	2	2.904**		2	3.977**
	3	2.534**		3	1.139**
	4	5.332**		4	7.219**
	5	4.046**		5	5.455**
	6	6.269**		6	6.394**
	7	5.373**		7	2.403**
	8	5.885**		8	4.471**
	9	6.039**		9	3.308**
	10	3.989**		10	5.173**
ความมีน้ำใจนักกีฬา	1	5.437**	การให้ความร่วมมือ	1	12.437**
	2	3.158**		2	4.942**
	3	4.410**		3	4.367**
	4	6.533**		4	5.758**
	5	4.436**		5	2.444**
	6	3.291**		6	7.659**
	7	4.525**		7	6.909**
	8	5.725**		8	7.214**
	9	5.623**		9	3.614**
	10	5.031**		10	5.584**
ความสำนึกในหน้าที่	1	1.746*			
	2	6.226**			
	3	2.805**			
	4	4.353**			
	5	4.451**			
	6	3.398**			
	7	3.354**			
	8	2.405**			
	9	2.546**			
	10	2.127**			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	เท่ากับ .823
ด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า	เท่ากับ .897
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	เท่ากับ .727
ด้านจิตอาารมณั์	เท่ากับ .755
ด้านการปฏิบัติงาน	เท่ากับ .861

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวม  
เท่ากับ .944

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ	
การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	เท่ากับ .808
การคำนึงถึงผู้อื่น	เท่ากับ .787
ความมีน้ำใจนักกีฬา	เท่ากับ .782
การให้ความร่วมมือ	เท่ากับ .863
ความสำนึกในหน้าที่	เท่ากับ .705

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยรวม  
เท่ากับ .926

ดังนั้นค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ .934





ประวัติย่อผู้วิจัย

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกัญญาชลา ดวงประทุม
วันเดือนปีเกิด	7 กันยายน พ.ศ. 2523
สถานที่เกิด	อำเภอราชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	43/43 ซอยรัชดาภิเษก 32 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10900
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เอ็กซอนโมบิล คอร์ปอเรชั่น จำกัด เลขที่ 3195/17 ถนนพระราม4 แขวงคลองตัน เขตคลองเตย จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษา จาก โรงเรียนสตรีศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด
พ.ศ. 2546	วท.บ. (วิทยาศาสตร์บัณฑิต) จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม
พ.ศ. 2555	กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ