

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
ของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพ
ของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
**A CAUSAL RELATIONSHIP MODEL OF ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONGPATTAYA OFFICERS MEDIATED
BY LEADER-MEMBER EXCHANGE**

ณัฐพัชร์ ธรรมสิทธิเวท* พูลพงศ์ สุขสว่าง และภัทราวดี มากมี
Natthapat Thammasittivate*, Poonpong Suksawang, and Patrawadee Makmee

College of Research Methodology and Cognitive Science, Burapha University
*corresponding author e-mail: natthapat1206@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 480 คน ได้มาจากการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ได้แก่ แบบสอบถามเรื่อง บุคลิกภาพเชิงรุก การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.85, 0.95 และ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยใช้โปรแกรม SPSS และวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม Mplus7.31 ผลการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่า $\chi^2=55.88$, $df=44$, $\chi^2/df=1.27$, $p\text{-value}=0.11$, $RMSEA=0.02$, $CFI=1.00$, $TLI=0.99$, $SRMR=0.07$ ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 54 โดยตัวแปรบุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก และตัวแปรการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

คำสำคัญ: บุคลิกภาพเชิงรุก การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ตัวแปรส่งผ่าน

Abstract

The objective of this research was to validate the consistency of a causal relationship model with empirical data. The participants were 480 persons by a proportionate stratified random sampling. The tool employed to collect data were a 5-

point rating scale questionnaires with 3 sections: proactive personality, leader-member exchange and organizational citizenship behavior. Cronach's alpha was 0.85, 0.95 and 0.96 respectively. Descriptive statistics were generated using SPSS and modeling consistency with empirical data involved in the use of Mplus 7.31. The research results revealed that the developed multilevel causal relationship model was consistent with the empirical data ($\chi^2=55.88$, $df=44$, $\chi^2/df=1.27$, $p\text{-value}=0.11$, $RMSEA=0.02$, $CFI=1.00$, $TLI=0.99$, $SRMR=0.07$). The variables in the proposed model accounted for 54 percent of the total variance of organizational citizenship behavior. Proactive personality had positive direct effects on leader-member and had positive indirect effects on organizational citizenship behavior by leader-member exchange. Leader-member exchange had positive direct effects on organizational citizenship behavior.

Keywords: proactive personality, leader-member exchange, organizational citizenship behavior, mediator

บทนำ

จากสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในปัจจุบันของประเทศไทยซึ่งได้รับอิทธิพลจากสภาพเศรษฐกิจที่ถดถอยจากทั่วโลก รวมถึงจากการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มประชาคมอาเซียน (AEC) ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับภาวะเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมทั้งกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางเศรษฐกิจและความร่วมมือทางการค้าทั้งในระดับอาเซียนและระดับโลกได้อย่างยั่งยืนต่อไป ทั้งนี้เมืองพัทยาถือเป็นองค์กรภาครัฐและเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทยที่มีนโยบายต้องการพัฒนาเมืองพัทยาคืบคลานไปกับสภาวะวิกฤติเศรษฐกิจและความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความท้าทายศักยภาพของเมืองพัทยาที่จะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับผลกระทบดังกล่าว (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2557) แต่ที่ผ่านมาเมืองพัทยาประสบปัญหาการบริหารจัดการอันเนื่องมาจากการทำงานด้านการประสานงานของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ชัดเจน มีสายบังคับบัญชาที่ล่าช้า อีกทั้งพนักงานบางส่วนยังขาดความเสียสละ ทุ่มเทและขาดความรับผิดชอบต่อผลประโยชน์ของส่วนรวม ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการบริหารงานไม่เป็นไปตามนโยบายที่ตั้งไว้ (พรทิพา, 2553) และอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเมืองพัทยา

Smith et al. (1983) กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานในองค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่เป็นทางการมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้ในคำบรรยายงานโดยทุกคนต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาท (extra-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือกับคนในหน่วยงาน ซึ่งถ้าบุคลากรในองค์กรขาดพฤติกรรมดังกล่าวไปอาจทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดย Organ (1988) เรียกพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทนี้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (organizational citizenship behavior)

Organ et al. (2006) กล่าวว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งเกิดจากพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพทำงานขององค์กร

ให้ประสบความสำเร็จ เนื่องจากพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ห้องกรการประสบความสำเร็จด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลต่อการได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ผ่านมา โดย Podsak et al. (2000) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล (individual characteristics) ลักษณะงาน (task characteristics) ลักษณะองค์การ (organizational characteristics) และพฤติกรรมผู้นำ (leadership behaviors) โดยปัจจัยเชิงสาเหตุเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และจากแนวคิดของ Li et al. (2010) ที่กล่าวว่า บทบาทของบุคลิกภาพเชิงรุกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งมีบุคลิกภาพเชิงรุกและการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดของ Li et al. (2010) เพื่อหาสาเหตุของปัญหาการบริหารจัดการด้านการประสานงานที่เกิดขึ้นของเมืองพัทยาให้ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

สำหรับผู้ที่บุคลิกภาพเชิงรุกจะมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาส และทำโอกาสนั้นให้สำเร็จ สร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพพร้อมเผชิญปัญหา อีกทั้งหาทางป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นหรือเกิดผลกระทบน้อยที่สุด เป็นผู้ที่มีความมานะ อุตสาหะ และพยายามทำงานจนกว่าจะได้รับผลสำเร็จจากความพยายามนั้น ๆ มีการตรวจสอบเผื่อระวังกับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา อีกทั้งผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกยังสามารถวิเคราะห์และวางแผนแก้ปัญหาได้อย่างมีระบบ ดังนั้นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกถือเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์การเกิดประสิทธิภาพการทำงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Bateman & Crant, 1993; Bindl & Parker, 2011; Liguori et al., 2012)

การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงภาวะผู้นำกับผลที่ตามมา (outcome) โดยผู้ตามเมื่อได้รับความไว้วางใจ ความชอบพอ การสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้นำ ทำให้ผู้ตามมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพยายามในการทำงาน ตลอดจนความจงรักภักดี เพื่อตอบสนองความคาดหวังจากผู้นำที่ได้ให้ความสัมพันธ์ที่พิเศษแก่ตน (ปานจักษ์, 2548) ดังนั้นถือเป็นการพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนในการทำงานร่วมกันนำไปสู่การทำงานที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายทั้งกับส่วนบุคคลและองค์การได้สำเร็จ (สฎายุ, 2551) การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทำให้เกิดทิศทางการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจเกี่ยวกับงานร่วมกันเป็นผลให้สมาชิกสามารถทำงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดการสร้างผลงานร่วมกัน (Liden & Maslyn, 1998; Zhou & George, 2001) และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Janssen & Van, 2004)

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น นำมาพัฒนาเป็นโมเดลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยา โดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานเมืองพัทยาจำนวน 955 คน (สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา, 2557) เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 19 พฤษภาคม ถึง 31 มิถุนายน 2558 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดย Hair et al. (2010) กล่าวว่า การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ สำหรับงานวิจัยนี้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ 16 ตัวแปร ($15 \times 16 = 240$) และเนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเพียงพอต่อการวิเคราะห์โดย Schumacker & Lomax (2010) ได้แนะนำว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างควรมีจำนวนขั้นต่ำเท่ากับ 400 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 480 และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportionate stratified random sampling) โดยแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้กลับคืนมา 480 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ตอนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามมาตรฐานค่า 5 ระดับ ได้แก่ บุคลิกภาพเชิงรุกมีจำนวน 7 ข้อ การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีจำนวน 15 ข้อ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีจำนวน 26 ข้อ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.85 0.95 และ 0.96 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาการแจกแจงของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจาย ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ของตัวแปรในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรสังเกตได้มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยตรวจสอบด้วยค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรม Mplus 7.31

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิตตัวแปรสังเกตได้ของบุคลิกภาพเชิงรุกมีค่าอยู่ระหว่าง 3.66-4.21 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.59-0.67 การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ระหว่าง 3.66-3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.45-0.62 และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ระหว่าง 4.04-3.85 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.39-0.50 ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (CV) ของข้อมูลมีค่าอยู่ระหว่าง 9.77-17.87 แสดงว่าข้อมูลมีลักษณะการกระจายไม่แตกต่างกันมากเมื่อพิจารณาค่าความเบ้ (SK) และค่าความโด่ง (KU) ของตัวแปรสังเกตได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง -1.00 ถึง 1.00 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ Lawrence, et al. (2006) อธิบายไว้ว่า เป็นช่วงที่ข้อมูลมีการแจกแจงปกติ สำหรับค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity ของบุคลิกภาพเชิงรุกการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าเท่ากับ 0.74, 0.95 และ 0.93 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่พัฒนาขึ้นปรากฏว่า โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความ

สอดคล้องของโมเดล ดังนี้ คือ ค่า $\chi^2=55.88$, $df=44$, $\chi^2/df=1.27$, $p\text{-value}=0.13$, $RMSEA=0.02$, $CFI=1.00$, $TLI=0.99$ และ $SRMR=0.07$ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ 0.54 แสดงว่าบุคลิกภาพเชิงรุก และการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ ร้อยละ 54 ดังแสดงในตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 ขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรในการวิจัย	การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก			พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ		
	TE	DE	IE	TE	DE	IE
บุคลิกภาพเชิงรุก	0.35** (0.05)	0.35** (0.05)	-	0.26** (0.04)	-	0.26** (0.04)
การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก	-	-	-	0.73** (0.03)	0.73** (0.03)	-

$R^2_{OCB}=0.54^{**}$

$\chi^2 = 55.88$, $df = 44$, $\chi^2/df = 1.27$, $p\text{-value} = 0.13$, $RMSEA = 0.02$, $CFI = 1.00$, $TLI = 0.99$ และ $SRMR = 0.07$

หมายเหตุ ** $p < 0.01$ TE แทนอิทธิพลรวม DE แทนอิทธิพลทางตรง และ IE แทนอิทธิพลทางอ้อม

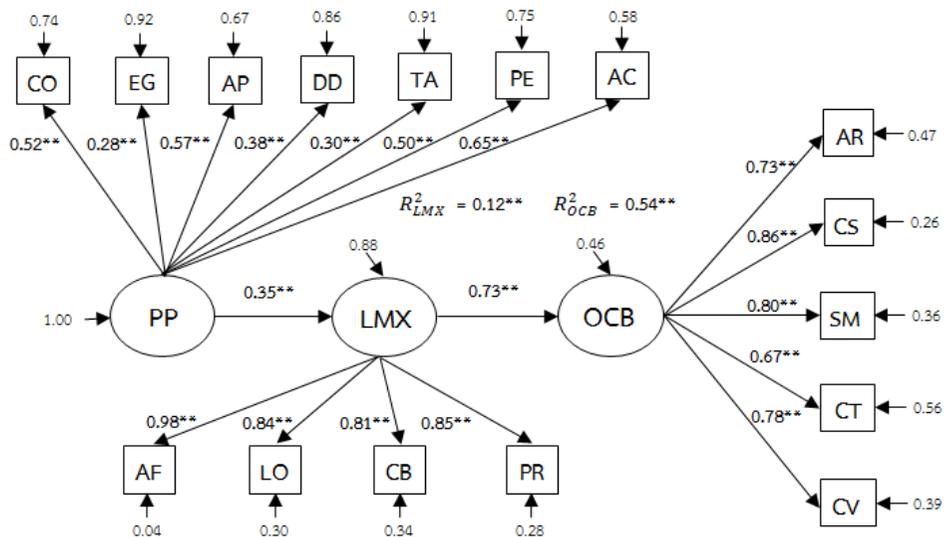
เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวมของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่พัฒนาขึ้น ตามตารางที่ 1 พบว่า บุคลิกภาพเชิงรุก และการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.35 และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.26 และพบว่าการแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งมีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.73 สำหรับค่าสัมประสิทธิ์การทำนายของตัวแปรในการวิจัยเท่ากับ 0.54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 54.00 และจากภาพที่ 1 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ดังนี้

บุคลิกภาพเชิงรุก ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 7 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ (PP7) การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา (PP3) ความมีความมานะ อุตสาหะ (PP6) การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง (PP1) การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ (PP4) การแสดงออกด้วยการกระทำ (PP5) และการสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ (PP2) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.65 0.57 0.52 0.50 0.38 0.30 และ 0.28 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ภาพของผู้นำกับสมาชิก ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 4 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ ความชอบพอ

(AF) การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ (PR) ความจงรักภักดี (LO) และการร่วมกันสร้างผลงาน (CB) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.98 0.85 0.84 และ 0.81 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทั้ง 5 องค์ประกอบ จัดเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานจากมากไปน้อย ดังนี้ความสำนึกในหน้าที่ (CS) ความอดทนอดกลั้น (SM) การให้ความร่วมมือ (CV) การคำนึงถึงผู้อื่น (CT) และการให้ความช่วยเหลือ (AR) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.86 0.80 0.78 0.73 และ 0.67 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



** $p < 0.01$

ภาพที่ 1 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

หมายเหตุ	PP - บุคลิกภาพเชิงรุก	LMX- การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ทาง	OCB - พฤติกรรมการเป็น
	PP1 - การแสวงหาโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลง	ของผู้นำกับสมาชิก	สมาชิกที่ดีต่อองค์การ
	PP2 - การสร้างเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ	AF - ความชอบพอ	AR - การให้ความช่วยเหลือ
	PP3 - การพร้อมเผชิญและป้องกันปัญหา	LO - ความจงรักภักดี	CS - ความสำนึกในหน้าที่
	PP4 - การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการใหม่ ๆ	CB - การร่วมกันสร้างผลงาน	SM - ความอดทนอดกลั้น
	PP5 - การแสดงออกด้วยการกระทำ	PR - การนับถือความเป็นนักวิชาชีพ	CT - การคำนึงถึงผู้อื่น
	PP6 - ความมีมานะ อุตสาหะ		CV - การให้ความร่วมมือ
	PP7 - ความต้องการผลลัพธ์ที่ประสบผลสำเร็จ		

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ปรากฏว่า พนักงานเมืองพัทยาจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จะคำนึงถึงความสำนึกในหน้าที่มาเป็นอันดับแรก อาจเนื่องมาจากเมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยว ระดับประเทศ และมีกิจกรรมการจัดงานเกิดขึ้นตลอดทั้งปี ทำให้พนักงานมีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ และให้ความสนใจกับงานอย่างเคร่งครัด และเตรียมความพร้อมสำหรับทุกสถานการณ์เพื่อทำภารกิจ ต่าง ๆ ให้ผ่านไปได้ด้วยดีและเพื่อชื่อเสียงของเมืองพัทยาที่เป็นเมืองท่องเที่ยวระดับประเทศ ดังนั้น

เพื่อให้ทุกฝ่ายบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารเมืองพัทยาจึงต้องจัดกิจกรรมส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับให้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรมีพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาเมืองพัทยาด้านนโยบายที่ตั้งไว้ว่า เมืองพัทยาต้องเร่งพัฒนาควบคู่ไปกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับเมืองพัทยาให้เป็นเมืองท่องเที่ยวที่น่าท่องเที่ยวติดอันดับโลกสำหรับบุคลิกภาพเชิงรุกที่มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีบุคลิกภาพเชิงรุก ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่ชอบมองหาโอกาสเพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พร้อมจะสร้างเป้าหมายและทำให้สิ่งที่ตั้งใจประสบความสำเร็จ ด้วยความมานะอดุสาหะ อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาเมื่อเกิดอุปสรรคขึ้น และพยายามป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำอีกเพื่อให้งานออกมาตามภารกิจที่ตั้งไว้โดยการคิดหาวิธีจัดการกับภาระงานด้วยวิธีการใหม่ๆ แล้วลงมือทำงานนำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งใจไว้ (Trifiletti et al., 2009; Li et al., 2010; Zhang et al., 2012) ทั้งนี้ (Lv et al., 2012; Lai et al., 2013; Kwak & Kim 2015) ได้กล่าวว่าเมื่อพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเมื่อพนักงานได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก กล่าวคือ พนักงานต้องรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้าหรือผู้บริหาร และเมื่อพนักงานได้รับความไว้วางใจก็จะตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้ตนเอง หัวหน้า และหน่วยงาน ร่วมกันสร้างผลงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ทุกฝ่ายตั้งไว้

สำหรับผู้ที่บุคลิกภาพเชิงรุกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก แสดงว่าพนักงานเมืองพัทยาเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิก เนื่องจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกจะได้รับการสนับสนุน ความไว้วางใจ และส่งเสริมให้ทำงานที่สำคัญ ซึ่งพนักงานพร้อมที่จะเผชิญและแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ (Li et al., 2010; Gilmore et al., 2013) และนำไปสู่ความก้าวหน้าในสายงาน การเลื่อนตำแหน่งตลอดจนสามารถเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานและองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Parker & Collins, 2010; Liguori et al., 2012)

จากผลการวิจัยยังพบอีกว่า การแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แสดงว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้นั้นต้องเกิดจากการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหรือผู้บริหารหน่วยงานซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงาน และมอบความไว้วางใจในการทำงาน โดยมีหัวหน้าคอยให้การสนับสนุนในการทำงาน ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเป็นรายบุคคล ขึ้นอยู่กับความกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสของพนักงานที่ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เพื่อให้ตนเองและหน่วยงานประสบความสำเร็จ อีกทั้งพนักงานก็ได้รับการยกย่องในผลงานจนในที่สุดพนักงานเกิดความเต็มใจที่จะแสดงพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อตอบแทนความไว้วางใจ และการสนับสนุนจากหัวหน้า นำไปสู่ความสำเร็จของทุก ๆ ฝ่ายต่อไป (Zong et al., 2011; Zhang et al., 2012; Yang et al., 2013; Li et al., 2014)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ คือ พนักงานเมืองพัทยาได้ตระหนักถึงความสำคัญของลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการทำงานของเมืองพัทยาที่ต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นั่นคือต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเชิงรุกซึ่งจะเป็นบุคคลที่จะได้รับการสนับสนุน

จากหัวหน้าในการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในสายงาน และได้รับการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกนำไปสู่การมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อีกทั้งหน่วยงานของเมืองพัทยาจะได้ตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้ในการคัดเลือกพนักงานใหม่ รวมทั้งการคัดเลือกหรือประเมินพนักงานดีเด่นควรคำนึงถึงองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในการพิจารณาเกณฑ์การตัดสิน โดยอาจประเมินจากการตรวจสอบประวัติ ประสบการณ์ทำงาน รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมในวาระต่าง ๆ ของหน่วยงาน และเพื่อสังคมโดยทั่วไปและสำหรับผู้บริหารระดับสูงของเมืองพัทยาคควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานได้คำนึงถึงการบริหารงานมีการกำหนดนโยบาย และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกและสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ และเมื่อได้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนก็จะนำไปสู่การมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในที่สุดเพื่อให้องค์การมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์การต่อไปได้

สรุปผลการวิจัย

จากตารางที่ 1 และภาพที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเมืองพัทยาโดยมีการแลกเปลี่ยนสัมพันธภาพของผู้นำกับสมาชิกเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สร้างขึ้น ปรากฏว่า โมเดลที่ปรับแก้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า $\chi^2=55.88$, $df=44$, $\chi^2/df=1.27$, $p\text{-value}=0.13$, $RMSEA=0.02$, $CFI=1.00$, $TLI=0.99$ และ $SRMR=0.07$ ตัวแปรทุกตัวในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 54.00 อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์อาจารย์วิทยาลัยวิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา ทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ขอขอบคุณคณะผู้บริหารเมืองพัทยาทุกท่านที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานเมืองพัทยาที่สละเวลาตอบแบบสอบถามสุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และสมาชิกในครอบครัวที่เป็นกำลังใจสำคัญที่คอยให้การสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องมาโดยตลอด

เอกสารอ้างอิง

- ปานจักษ์ เหล่ารัตนพงษ์. (2548). การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารการรับรู้การสนับสนุนขององค์การการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 11(1), 73-94.
- พรทิพา ปิยะกมลรัตน์. (2553). การประเมินผลการบริหารจัดการด้านการประสานงานเพื่อการพัฒนาของเมืองพัทยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต คณะบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สฎายุ ธีระวินชตระกูล. (2551). อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพาประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย. วารสารการบริหารการศึกษา, 3(1), 19-30.
- สำนักยุทธศาสตร์และงบประมาณเมืองพัทยา. (2557). บรรยายสรุปเมืองพัทยา ปี 2557. ส่วนยุทธศาสตร์การพัฒนาฝ่ายวิจัยและประเมินผล.

- Bateman, T.S. & Crant, J.M. (1993). The proactive component of organizational behavior. **Journal of Organizational Behavior**, 14, 103–118.
- Bindl, U. & Parker, S.K. (2011). **Proactive Work Behavior: Forward Thinking and Change-Oriented Action in Organizations**. In S. Zedeck (Ed.), *APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2, Chapter 19. Washington, DC: American Psychological Association.
- Gilmore, P.L., Hu, X., Wei, F., Tetrick, L.E., & Zaccaro, S.J. (2013). Positive affectivity neutralizes transformational leadership's influence on creative performance and organizational citizenship behaviors. **Journal of Organizational Behavior**, 34, 1061–1075.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. (2010). **Multivariate Data Analysis**. 7thed. Upper saddle River, New Jersey: Pearson Education International.
- Janssen, O. & Van Yperen, N.W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. **Academy of Management Journal**, 47(3), 368-384.
- Kwak, W.J., & Kim, H.K. (2015). Servant leadership and customer service quality at Korean hotels: Multilevel organizational citizenship behavior as a mediator. **Journal of Social Behavior and Personality**, 43(8), 1287-1298.
- Lai, J.Y., Lam, L.W., & Lam, S.K. (2013). Organizational citizenship behavior in work groups: A team cultural perspective. **Journal of Organizational Behavior**, 34, 1039-1056.
- Lawrence, S.M., Glenn, G., & Guarino, A.J. (2006). **Applied Multivariate Research: Design and Interpretation**. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Li, H., Feng, Z., Liu, C., & Cheng, D. (2014). The impact of relative leader-member exchange on employees' work behavior as mediated by psychological contract fulfillment. **Social Behavior and Personality**, 42(1), 79-88.
- Li, N., Ling, J. & Crant J.M. (2010). The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective. **Journal of Applied Psychology**, 95(2), 395-401.
- Liden, R.J. & Maslyn, J.M. (1998). Multi-dimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. **Journal of Management**, 24, 43-72.
- Liguori, E.W., McLarty, B.D. & Muldoon, J. (2012). The moderating effect of perceived job characteristics on the proactive personality-organizational citizenship behavior relationship. **Leadership & Organization Development Journal**, 34(8), 724-740.
- Lv, A., Shen, X., Cao, Y., Su, Y., & Chen, X. (2012). Conscientiousness and organizational citizenship behavior: The mediating role of organizational justice. **Social Behavior and Personality**, 40(8), 1293-1300.
- Organ, D.W. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W., Podsak, P.M. & MacKenzie, S.B. (2006). **Foundations for Organizational Science: Organizational Citizenship Behavior: its Nature, Antecedents, and Consequences**. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Parker, S.K., & Collins, C.G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. **Journal of Management**, 36, 633-662.
- Podsak, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, 26(3), 513-563.

- Schumacker, R.E., & Lomax, R.G. (2010). **A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling**. 3rd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68(4), 653-663.
- Yang, Q., Kunaviltikul, W. & Supamane, T. (2013). Leader-member exchange and organizational citizenship behaviors among nurses in Tertiary Hospitals, Yunnan Province, the People's Republic of China. **Nursing Journal**, 40(3), 109-118.
- Zhang, Z., Wang, M. & Shi, J. (2012). Leader-follower congruence in proactive personality and work outcomes: the mediating role of leader-member exchange. **Academy of Management Journal**, 55(1), 111-130.
- Zhong, J.A., Lam, W., & Chen, Z. (2011). Relationship between leader-member exchange and organizational citizenship behaviors: examining the moderating role of empowerment. **Asia Pacific Journal of Management**, 28, 609-626.
- Zhou, J. & George, J.M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. **Academy of Management Journal**, 44(4), 682-696.