



# อิทธิพลของผู้ตอบต่อโครงสร้างองค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อนุ เจริญวงศ์ระยัย

## The Effect of Raters to Factorial Structure of Organizational Citizenship Behavior

Anu Jaremvonggrayab

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000

Faculty of Education, Pibulsongkram Rajabhat University, Muang District, Phitsanulok 65000

Corresponding author. E-mail address: anu.j@psru.ac.th

Received: 23 September 2016; Accepted: 14 November 2016

### บทคัดย่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ถูกนำมาใช้เป็นตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างแพร่หลาย มาตรฐานประเมินค่าถูกนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงหลักฐานด้านความเที่ยงตรงเชิงผู้เข้า ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก อิทธิพลของผู้ตอบ และความสอดคล้องในการให้ข้อมูลแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ในกรณีที่หน่วยงานมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยผู้ตอบหลายกลุ่ม (ตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหาร) กลุ่มเป้าหมายในการศึกษาเป็นครู จำนวน 340 คน เพื่อนร่วมงาน จำนวน 340 คน และผู้บริหารจำนวน 103 คน จาก 103 โรงเรียน การวิเคราะห์ที่ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะหลากหลายวิธีหลายแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณลักษณะ และองค์ประกอบวิธีการ โดยองค์ประกอบคุณลักษณะ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ องค์ประกอบวิธีการ ได้แก่ ตนเองให้ข้อมูล เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูล และผู้บริหารสถานการศึกษาให้ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลมีขนาดสัมประสิทธิ์องค์ประกอบร่วมในองค์ประกอบคุณลักษณะมากที่สุด และมีค่าขนาดสัมประสิทธิ์องค์ประกอบร่วมในองค์ประกอบวิธีการน้อยที่สุด และยิ่งพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณลักษณะอยู่ในระดับสูง และความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวิธีการอยู่ในระดับต่ำ

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อิทธิพลของผู้ตอบ

### Abstract

Organizational citizenship behavior (OCB) was most widely used as a key indicator of performance appraisal. Rating scale with multiple raters was used to collect and verify the OCB quality of employee. The purpose of this research was to show evidence of convergent validity, divergent validity, rater effect, and inter rater reliability when the organizations assigned multiple raters (self, peer, and employer) to rate employee OCB. 340 elementary teachers, 340 peers, and 103 employers in 103 elementary schools rated teachers OCB. MTMM correlated trait and method CFA model was used to analyze data. OCB trait factors were altruism, courtesy, sportsmanship, civic virtue, and conscientiousness and method factors were self-rating, peer rating, and employer rating. The results showed that peer rating had the highest contribution to trait factors and also fewest method effects to the factors. Moreover, the correlations among trait factors were high but correlations among method factors were low.

**Keywords:** Organizational Citizenship Behavior, Raters Effect

### บทนำ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ประเภทหนึ่ง ซึ่งมีความแตกต่างไปผลงานในการปฏิบัติงาน (Task Performance) พฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการแบ่งปันทางด้านสังคมและจิตใจ ซึ่งไม่เหมือนกับผลงานในการปฏิบัติงานที่เป็น การมีส่วนร่วมในการผลิตสินค้าหรือบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม (Borman & Motowidlo, 1993)

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการในการวัด และการตัดสินคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน (Erdogan, 2002) นักวิชาการจำนวนมากใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Zheng et al., 2012; Bush & Jiao, 2011) วิธีการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นิยมใช้กัน คือ การใช้มาตรประเมินค่าโดยให้มีการให้ข้อมูลมาจากหลายแหล่ง (Allen et al., 2000; Lievens et al., 2008) ออแกน (Organ, 1990) ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการใช้ผลการวัดจากข้อมูลหลายแหล่งไว้ว่า การให้ข้อมูลของแต่ละแหล่งข้อมูลจะมีอคติ และยากที่จะบอกได้ว่า แหล่งข้อมูลใดมีความเที่ยงตรงในการให้ข้อมูลมากกว่าแหล่งข้อมูลอื่น ๆ โดยเห็นได้จากผลการวิจัยของออแกนและไรอัน (Organ & Ryan, 1995) ที่พบว่า ความระดับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับตัวทำนายทางเจตคติหลายๆ ตัวมีความแตกต่างกันระหว่างการให้พนักงานให้ข้อมูลตนเองกับผู้อื่นให้ข้อมูลพนักงาน

ดังนั้นจึงมีคำถามว่า แหล่งข้อมูลใดที่ควรนำมาใช้ในการประเมินพนักงาน แลมและคณะ (Lam et al., 1999) ได้เสนอไว้ว่า ควรใช้ผลให้ข้อมูลตนเองของพนักงานเมื่อต้องการศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน และควรใช้ผลการประเมินของนายจ้าง เพื่อศึกษาว่า นายจ้างประเมินพนักงานอย่างไร โดยกลีคและคณะ (Glick et al., 1986) ได้กล่าวในประเด็นนี้ไว้ว่า ไม่ควรไปหาคำตอบว่า แหล่งข้อมูลใดที่ควรนำมาให้ประเมินพนักงาน แต่ควรใช้แหล่งข้อมูลที่หลากหลายที่แตกต่างกันไป เพื่อให้สามารถตอบคำถามที่ผู้ศึกษาต้องการทราบได้ดีที่สุด แต่ อัลันและคณะ (Allen et al., 2000) ได้ให้ข้อเสนอที่แตกต่างออกไป โดยเสนอว่า ควรใช้คะแนนเฉลี่ยของแหล่งข้อมูลต่างๆ นำมาใช้ในการประเมินผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

หากองค์กรต้องการใช้คะแนนเฉลี่ยในการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจะใช้คะแนนเฉลี่ยจากการให้ข้อมูลหลายแหล่งโดยปราศจากอคติได้อย่างไร วิธีการทางสถิติวิธีการหนึ่งที่สามารถแยกคะแนนอคติออกจากผลการวัดได้ คือ การวิเคราะห์คุณลักษณะหลากหลายวิธีหลาย (Multitrait–Multimethod: MTMM) (Campbell & Fiske, 1959) วิธีดังกล่าว สามารถแยกความแปรปรวนร่วมออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ความแปรปรวนร่วมแบบลู่เข้า (Convergent Covariance) หมายถึง การวัด

คุณลักษณะเดียวกันถึงแม้ใช้วิธีการวัดที่ต่างกัน ความสัมพันธ์ร่วมกันของคุณลักษณะเดียวกันควรมีขนาดสูง ซึ่งเรียกว่า ความเที่ยงตรงแบบลู่เข้า (Convergent Validity) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของคุณลักษณะ เช่น ควรมีความแปรปรวนร่วมร้อยละ 50 (ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบมากกว่า 0.71) จึงถือว่าสูง และมีความแปรปรวนร่วมอย่างน้อยร้อยละ 10 (ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบมากกว่า 0.32) เป็นกฎการตัดสินใจ (Rule of Thumb) ที่ต่ำที่สุดที่ยอมรับได้ (Comrey & Lee, 1992 as cited in Tabachnick & Fidell, 2007) 2) ความแปรปรวนร่วมแบบจำแนก (Discriminant Covariance) หมายถึง การวัดคุณลักษณะที่ต่างกัน ถึงแม้ใช้วิธีการวัดเดียวกัน หรือวัดต่างวิธีการกัน ควรมีความแปรปรวนร่วมกันต่ำกว่าความแปรปรวนแบบลู่เข้า แต่จะมีขนาดเท่าใดนั้น ขึ้นอยู่กับแนวคิดของคุณลักษณะนั้น ๆ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณลักษณะ กฎการตัดสินใจเคนนี่ (Kenny, 1998) ได้เสนอขนาดความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่แสดงว่า มีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Divergent Validity) ควรมีขนาดต่ำกว่า 0.85 และ 3) ความแปรปรวนร่วมของวิธีการ (Method Covariance) เป็นความแปรปรวนที่เกิดจากความสัมพันธ์ร่วมกันของคุณลักษณะที่ต่างกันแต่ใช้วิธีการวัดแบบเดียวกัน เรียกว่า อิทธิพลจากการวัด (Method Effect) โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของวิธีการ เกณฑ์การตัดสินว่ามีอิทธิพลการวัดหรือไม่นั้น ไม่พบว่ามันนักวิชาการทำการศึกษาหรือมีการกำหนดกฎการตัดสินใจเอาไว้ มีเพียงหลักคิดของผู้ให้แนวคิดนี้เป็นครั้งแรก คือ ขนาดความแปรปรวนร่วมของการวัดวิธีการเดียวแต่วัดต่างคุณลักษณะกัน (Method Effect) ควรต่ำกว่าความแปรปรวนร่วมของการวัดคุณลักษณะเดียวกันแต่วัดวิธีการเดียวกัน (Convergent Covariance) และควรสูงกว่าความแปรปรวนร่วมระหว่างวิธีการวัดต่างคุณลักษณะกันและต่างวิธีการกัน (Divergent Covariance) (Campbell & Fiske, 1959)

มีนักวิชาการได้เสนอโมเดลในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะหลายวิธีหลายไว้หลายแบบ แต่วิธีที่ยอมรับกันว่ามีเหมาะสม คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) และการวิเคราะห์ตามทฤษฎีการตอบสนองข้อสอบ (Item Response Theory) แต่ลักษณะข้อมูลที่เป็นการวัดเชิงปริมาณการวิเคราะห์วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันมีความเหมาะสมมากกว่า



การใช้การวิเคราะห์ตามทฤษฎีการตอบสนองข้อสอบที่มีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงกลุ่ม (Eid, 2006) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบคุณลักษณะหลากหลายวิธีหลายมีผู้เสนอโมเดลการวิเคราะห์ไว้หลายโมเดล (Conway et al., 2004) แต่มีเพียงโมเดลเดียวที่สามารถแสดงสารสนเทศทั้งหมดของโมเดล MTMM ได้ครบถ้วน ได้แก่ โมเดลแบบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณลักษณะและองค์ประกอบวิธีการ (Correlated Trait-Correlated Method (CTCM) Model) (Marsh & Grayson, 1995; Jaremvonggrayab, 2012) แต่ยังมีสารสนเทศเพิ่มเติมอีก 1 ประการ คือ ความแปรปรวนร่วมกันระหว่างองค์ประกอบวิธีการวัด (แหล่งข้อมูล) ซึ่งเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับความสอดคล้องของผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน (Inter Rater Reliability) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจว่า ควรหรือไม่ควรรวมคะแนนจากการประเมินจากหลายแหล่งข้อมูล เนื่องจากการประเมินที่มีสอดคล้องกันจะทำให้การใช้คะแนนเฉลี่ยในการตัดสินคุณค่าของผู้ถูกประเมินมีความน่าเชื่อถือต่ำในทางตรงกันข้าม หากผลการประเมินมีความสอดคล้องกันสูง แสดงถึงตามสอดคล้องหรือผู้ประเมินมีความคิดเห็นตรงกันนั่นเอง เกณฑ์การตัดสินนั้นสามารถใช้เกณฑ์ของเคนนี่ (Kenny, 1998) ได้แต่แปลความหมายในทางตรงกันข้ามกัน คือ ค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างองค์ประกอบวิธีการควรสูงกว่า 0.85

ดังนั้น การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบโมเดล CTCM จึงให้สารสนเทศเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่แหล่ง แหล่งใดบ้าง จึงทำให้ผลการวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นองค์ความรู้ที่ได้จะเป็นแนวทางในการเลือกใช้คะแนนในการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานให้มีความเหมาะสมต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแบบโมเดล CTCM 1) เพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงเข้าสู่ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่ 2) เพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของวิธีการให้ข้อมูลการ

ประเมิน 3 แหล่ง ได้แก่ ตนเอง เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารสถานศึกษา และ 4) เพื่อศึกษาความสอดคล้องของการให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน

### วิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลส่วนหนึ่งจากงานวิจัยของ Wuttisattakon (2014) โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมาย เครื่องมือและคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา เป็นครู เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 2 โดยเก็บข้อมูลจากครู 340 คน เพื่อนครูจำนวน 340 คน และผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 103 คน จาก 103 โรงเรียน โดยผู้บริหารโรงเรียน 1 คนให้ข้อมูลครู 1 ถึง 5 คน

การวัดตัวแปรพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใช้เครื่องมือของออแกน (Organ, 1988) จำนวน 26 ข้อความ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (altruism: alt) การคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy: cou) ความอดทนอดกลั้น (sportsmanship: spo) การให้ความร่วมมือ (civic virtue: civ) และความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness: con) ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ ตนเองให้ข้อมูล (Self) เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูล (Peer) และผู้บริหารสถานศึกษาให้ข้อมูล (Employer) โดยการให้ระดับตามมาตรฐานประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยที่สุด = 1 ถึง เห็นด้วยที่สุด = 5 ข้อความทางลบจะถูกกลับค่าให้เป็นค่าทางบวก และแปลความหมายว่า ผู้ที่คะแนนสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟาของครอนบักอยู่ระหว่าง 0.792 ถึง 0.879

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบแบบโมเดล CTCM โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.53 (Joreskog and Sorbom, 1993) ประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยวิธี Maximum Likelihood (ML) การประเมินโมเดลใช้ค่าไควสแควร์ CFI และ RMSEA เกณฑ์การตัดสินว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจาก ค่าไควสแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า CFI เท่ากับหรือสูงกว่า 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับหรือต่ำกว่า 0.06 (Hu & Bentler, 1999)

### ผลการวิจัย

ก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบในเบื้องต้น โดยใช้การสกัดองค์ประกอบแบบ Principal Axis Factoring และการสกัดองค์ประกอบแบบ

Promax การตัดสินใจจำนวนองค์ประกอบพิจารณาจากค่า Eigen เกิน 1.0 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีองค์ประกอบจำนวน 3 องค์ประกอบที่มีค่า Eigen เกิน 1 ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1

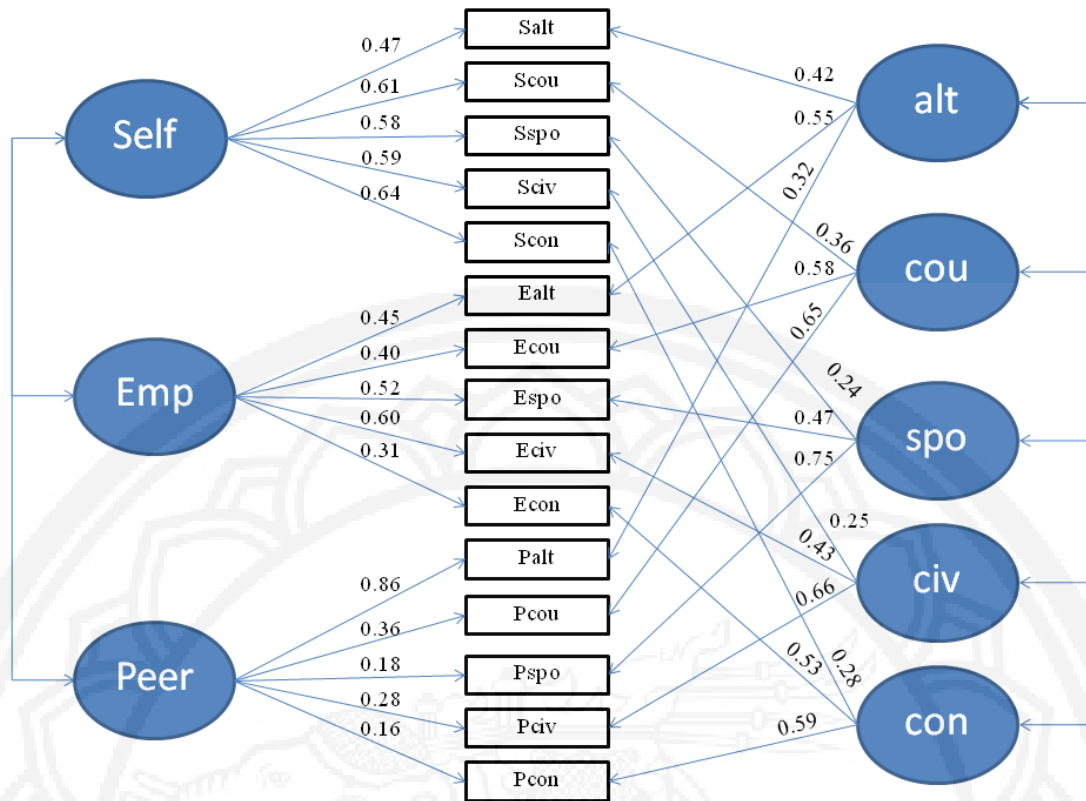
ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผู้ให้ข้อมูล	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 องค์ประกอบ	Factor Loading		
		เพื่อนร่วมงาน	ตนเอง	ผู้บริหาร
ตนเอง (Self)	การให้ความช่วยเหลือ (alt)	0.133	<b>0.646</b>	-0.083
ตนเอง (Self)	การคำนึงถึงผู้อื่น (cou)	0.002	<b>0.711</b>	0.026
ตนเอง (Self)	ความอดทนอดกลั้น (spo)	0.027	<b>0.526</b>	-0.032
ตนเอง (Self)	การให้ความร่วมมือ (civ)	-0.071	<b>0.692</b>	-0.003
ตนเอง (Self)	ความสำนึกในหน้าที่ (con)	-0.075	<b>0.593</b>	0.101
ผู้บริหาร (Employer)	การให้ความช่วยเหลือ (alt)	0.038	0.057	<b>0.610</b>
ผู้บริหาร (Employer)	การคำนึงถึงผู้อื่น (cou)	0.081	0.078	<b>0.552</b>
ผู้บริหาร (Employer)	ความอดทนอดกลั้น (spo)	0.036	-0.062	<b>0.654</b>
ผู้บริหาร (Employer)	การให้ความร่วมมือ (civ)	-0.058	-0.016	<b>0.746</b>
ผู้บริหาร (Employer)	ความสำนึกในหน้าที่ (con)	0.230	-0.011	<b>0.386</b>
เพื่อนร่วมงาน (Peer)	การให้ความช่วยเหลือ (alt)	<b>0.498</b>	-0.036	0.094
เพื่อนร่วมงาน (Peer)	การคำนึงถึงผู้อื่น (cou)	<b>0.545</b>	0.008	0.112
เพื่อนร่วมงาน (Peer)	ความอดทนอดกลั้น (spo)	<b>0.565</b>	0.015	0.081
เพื่อนร่วมงาน (Peer)	การให้ความร่วมมือ (civ)	<b>0.803</b>	-0.051	-0.030
เพื่อนร่วมงาน (Peer)	ความสำนึกในหน้าที่ (con)	<b>0.665</b>	0.065	-0.082

จากตารางที่ 1 พบว่า โครงสร้างองค์ประกอบมาจากแหล่งผู้ให้ข้อมูลเป็นหลัก คือ ตนเองให้ข้อมูล เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูล และผู้บริหารให้ข้อมูล แสดงให้เห็นว่า ความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้าเกิดจากอิทธิพลของการวัดไม่ใช่ขององค์ประกอบด้านคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดล CTCM ผลการประมาณค่า พบว่า ค่าไคสแควร์ = 51.48 (ค่าองศาอิสระ = 48) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant Level = 0.33915) ค่า CFI = 1.00 และ ค่า RMSEA = 0.015

แสดงว่า องค์ประกอบเชิงยืนยันโมเดล CTCM ที่โครงสร้างองค์ประกอบคุณลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำนวน 5 องค์ประกอบ และโครงสร้างวิธีการวัดแหล่งผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 แหล่ง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก รายละเอียดผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่ใช้ในการแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก อิทธิพลจากการวัดและความสอดคล้องของผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน แสดงในรูปที่ 1 และตารางที่ 2



รูปที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบโมเดล CTCM ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณลักษณะพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และองค์ประกอบวิธีการวัดแหล่งให้ข้อมูลการประเมิน

Dimensions	alt	cou	spo	civ	con	Self	Emp	Peer
alt	1.00							
cou	0.78	1.00						
spo	0.65	0.63	1.00					
civ	0.77	0.70	0.84	1.00				
con	0.80	0.78	0.76	0.99	1.00			
Self	-	-	-	-	-	1.00		
Emp	-	-	-	-	-	0.32	1.00	
Peer	-	-	-	-	-	0.10	0.37	1.00

หลักฐานแสดงความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของคุณลักษณะพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในองค์ประกอบ (alt) อยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.55 การคำนึงถึงผู้อื่น (cou) อยู่ระหว่าง 0.36 ถึง 0.65 ความอดทนอดกลั้น (spo) อยู่ระหว่าง 0.24 ถึง 0.75 การให้ความร่วมมือ (civ) อยู่ระหว่าง 0.25 ถึง 0.66 และความสำนึกในหน้าที่ (con) อยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.59 แสดงให้เห็นว่า ความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้าขององค์ประกอบต่าง ๆ ส่วนใหญ่ผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำ (มากกว่า 0.32) หมายความว่า ผู้ให้ข้อมูลต่างแหล่งกัน จะให้ผล

การประเมินคุณลักษณะเดียวกัน ค่อนข้างสอดคล้องกัน โดยแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบคุณลักษณะสูงที่สุด คือ เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูล ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.32 ถึง 0.75 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59 และแหล่งข้อมูลที่มีอิทธิพลต่อความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบคุณลักษณะต่ำสุดคือ ตนเองให้ข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.24 ถึง 0.42 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 แสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น ในการให้

ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนตนเอง ให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ต่ำที่สุด

หลักฐานแสดงความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ ในองค์ประกอบคุณลักษณะ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 องค์ประกอบ มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.63 ถึง 0.99 เฉลี่ยเท่ากับ 0.77 แสดงว่า องค์ประกอบคุณลักษณะมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกระหว่างองค์ประกอบค่อนข้างต่ำ และความสัมพัทธ์ระหว่างองค์ประกอบทำให้ความร่วมมือ (civ) และความสำนึกหน้าที่ (con) พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมาก ซึ่งหมายความว่า การวัดคุณลักษณะ 2 พฤติกรรมนี้ มีความซ้ำซ้อนของพฤติกรรมสูงมากจนเรียกได้ว่า เป็นพฤติกรรมเดียวกัน (ค่าสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบเท่ากับ 0.99 สูงกว่าเกณฑ์ 0.85)

หลักฐานแสดงอิทธิพลของวิธีการวัด พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ขององค์ประกอบของแหล่งให้ข้อมูล ในองค์ประกอบตนเองให้ข้อมูล (Self) อยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.64 เฉลี่ยเท่ากับ 0.58 องค์ประกอบเพื่อนร่วมงานให้ข้อมูล (Peer) อยู่ระหว่าง 0.16 ถึง 0.86 เฉลี่ยเท่ากับ 0.37 องค์ประกอบผู้บริหารสถานศึกษาให้ข้อมูล (Emp) อยู่ระหว่าง 0.31 ถึง 0.60 เฉลี่ยเท่ากับ 0.46 แสดงให้เห็นว่า เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลมีอิทธิพลจากการวัดต่ำที่สุด หมายความว่า เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้เที่ยงตรงมากกว่ากลุ่มอื่นให้ข้อมูลที่มีอิทธิพลจากการวัดสูงกว่า

หลักฐานแสดงความสอดคล้องของผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบการให้ข้อมูล 3 แหล่ง มีขนาดความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.10 ถึง 0.37 เฉลี่ยเท่ากับ 0.26 แสดงว่า องค์ประกอบแหล่งการให้ข้อมูลมีความสอดคล้องของผลการประเมินระหว่างกันต่ำ (ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ควรสูงกว่า 0.85 มาก) แสดงให้เห็นว่า คะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูมีความแตกต่างกันสูง

### อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงเชิงผู้เข้า ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก อิทธิพลของวิธีการวัด และความสอดคล้องของผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันของการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า โมเดลวิเคราะห์

องค์ประกอบ CTCM มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับดีมาก ความเที่ยงตรงเชิงผู้เข้าขององค์ประกอบ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกขององค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน สำหรับอิทธิพลจากการให้คะแนนหลายแหล่งข้อมูล พบว่า มีขนาดสูงยกเว้น เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลจะมีอิทธิพลจากการวัดค่อนข้างต่ำ และผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันมีความสอดคล้องกันต่ำ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า น้ำหนักของค่าองค์ประกอบร่วมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากที่เพื่อนร่วมงานให้ข้อมูลมีอิทธิพลสูงสุด แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานมีความน่าเชื่อถือสูงกว่าแหล่งข้อมูลอื่น ซึ่งแตกต่างไปจากข้อมูลค้นพบของแลมและคณะ (Lam et al., 1999) ที่เห็นว่า การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรควรใช้ข้อมูลของพนักงานเอง ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า การที่ให้พนักงานให้ข้อมูลตนเอง จะมีความลำเอียงในการให้ข้อมูลซึ่งทำให้การคะแนนองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความน่าเชื่อถือต่ำกว่า เมื่อเทียบกับการให้ข้อมูลจากเพื่อนร่วมงาน หรืออย่างน้อยหากใช้แนวคิดของอลันและคณะ (Allen et al., 2000) ที่เสนอว่า ควรใช้คะแนนเฉลี่ยของแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาทำการประเมินผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก็ไม่ควรให้ความสำคัญในการเฉลี่ยคะแนนของแต่ละแหล่งข้อมูลเท่า ๆ กัน แต่ควรเป็นการเฉลี่ยโดยใช้คะแนนถ่วงน้ำหนักจากค่าสัมประสิทธิ์องค์ประกอบของทั้งองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ และองค์ประกอบวิธีการวัดมาร่วมพิจารณา

สำหรับความสอดคล้องของผลการประเมินจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกันต่ำ หรืออาจกล่าวได้ว่า มีอิสระจากกันสูง ซึ่งบ่งบอกว่า การให้ข้อมูลแต่ละแหล่งข้อมูลมีความหลากหลายแตกต่างกันสูง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการมองตนเองของครูอาจจะมองต่างมุมกันมาก เนื่องจากมีประสบการณ์กับครูของเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารอาจมีความแตกต่างกัน ทำให้การตีความหมายของข้อความคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ทำให้ความสัมพันธ์จึงค่อนข้างต่ำ ซึ่งจะไม่เหมือนกับผลการประเมินที่มีการตั้งเกณฑ์การให้คะแนน (Rubric Scoring) ที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ผลการให้คะแนนจากผู้ให้คะแนนหลายคนมี



ความสอดคล้องกันสูง (Taoto et al., 2016) หรือการให้  
ผู้ให้ข้อมูลประเมินพฤติกรรมเดียวกัน โดยการให้ศึกษา  
จากเทปบันทึกภาพเดียวกัน ก็จะทำให้ผลการให้ข้อมูลที่  
สอดคล้องสูงกว่าเช่นกัน (Huntley et al., 2012) ดังนั้น  
วิธีการให้ข้อมูลจึงควรต้องมีการเปลี่ยนแปลง คือ เปลี่ยน  
จากการใช้มาตรประเมินค่า เป็นการให้ข้อมูลตามเกณฑ์ที่  
กำหนดหรือการให้ผู้ให้ข้อมูลมีสารสนเทศของพนักงานที่  
ตรงกัน จะช่วยทำให้ผลการให้ข้อมูลจากหลายแหล่งข้อมูล  
มีความสอดคล้องกันสูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัย พบว่า เพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งข้อมูลที่ทำให้  
ผลการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ได้นำเชื่อถือที่สุด ดังนั้น แหล่งข้อมูลที่ทำให้ความสำคัญ  
ในการนำไปใช้ในการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิก  
ที่ดีขององค์กร คือ เพื่อนร่วมงาน

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษจากการรับรู้ของแหล่ง  
ข้อมูลหลายแหล่ง โดยใช้มาตรประมาณค่าในการให้ระดับ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยไม่มีควบคุม  
ความลำเอียงในการให้ข้อมูลที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจจะเป็น  
ผลให้ความสอดคล้องระหว่างผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกันมี  
ความสอดคล้องกันต่ำ ดังนั้น ในอนาคตควรมีการควบคุม  
ความลำเอียงในการให้ข้อมูล โดยมีการตั้งเกณฑ์การให้  
คะแนนที่มีความชัดเจน และมีการกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม  
ในการสังเกตพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน

### References

Allen, T. D., Barnard, S., Rush, M. C., & Russell, J. E. A. (2000). Rating of organizational citizenship behavior: Does the source make a difference? *Human Resource Management Review*, 10(1), 97-114.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt, W. C. Borman, & Associates (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Bush, M. S., & Jiao, C. (2011). Including organizational citizenship behavior in performance evaluations: An investigation of employee reactions. *International Journal of Business and Management*, 6, 50-58.

Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). Convergent and discriminant validation by the multitrait-multimethod matrix. *Psychological Bulletin*, 56, 81-106.

Conway, J. M., Lievens, F., Scullen, S. E., & Lance, C. E. (2004). Bias in the correlated uniqueness Model for MTMM data. *Structural Equation Modeling*, 11, 535-559.

Eid, M. (2006). Methodological approaches for analyzing multimethod data. In M. Eid, & E. Diener (Eds.). *Handbook of multimethod measurement in psychology* (pp. 223-230). NE, Washington, DC: American Psychological Association.

Erdogan, B. (2002). Antecedents and consequences of justice perceptions in performance appraisals. *Human Resource Management Review*, 12, 555-578.

Glick, W. H., Jenkins, G. D., & Gupta, N. (1986). Method versus substance: How strong are underlying relationships between job characteristics and attitudinal outcomes? *Academy of Management Journal*, 29, 441-464.

Hu, L., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.

Huntley, C. D., Salmon, P., Fisher, P. I., Fletcher, I., & Young, B. (2012). LUCAS: a theoretically informed instrument to assess clinical communication in objective structured clinical examinations. *Medical Education*, 46, 267-276.



- Jaremvongrayab, A. (2012). Method effect to factorial structure of buddhism emotional intelligence scale for Thai pre-adolescent: Applying the multitrait-multimethod matrix by confirmatory factor analysis. *Journal of Research Methodology*, 25(3), 295-311.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago: Scientific Software International.
- Kenny, D. A. (1998). *Multiple factor models*. Retrieved from [www.davidkenny.net/cm/mfactor.htm](http://www.davidkenny.net/cm/mfactor.htm)
- Lam, S. K., Hui, C., & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behavior: Comparing perspectives of supervisors and subordinated across four international samples. *Journal of Applied Psychology*, 84, 594-601.
- Lievens, F., Conway, J. M., & De Corte, W. (2008). The relative importance of task, citizenship and counterproductive performance to job performance ratings: Do rater source and team-based culture matter? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 11-27.
- Marsh, H. W., & Grayson, D. (1995). Latent Variable Models of Multitrait-Multimethod Data. In R. H. Hoyle (Ed.). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*. Thousand Oaks: Sage.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. USA: D.C. Heath and Company
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston: Pearson.
- Taoto, J., Jaremvongrayab, A., & Baikularb, P. (2016). A study of the reliability of Mathematics essay test score for Matayomsuksa 2 students: the different number of raters and scoring patterns using generalizability theory. *Hatyai Academic Journal*, 14(1), 1-14.
- Wuttisattakon, N. (2014). *Canonical relationship between emotional quotient and teachers' performance effectiveness in schools under the office of Phitsanulok primary educational service area 2*. (Master's thesis). Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok.
- Zheng, W., Zhang, M., & Li, H. (2012). Performance appraisal process and organizational citizenship behavior. *Journal of Managerial Psychology*, 27, 732-752.