



การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิก  
ที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรวิสาหกิจ  
ขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้

**A Structural Equation Model of Job Satisfaction, Organizational Behavior  
Citizenship and Employee Innovative Work Behavior of Small and Medium  
Enterprises in The Southern Border Provinces**

ธมยันตี ประยูรพันธ์<sup>1</sup>

Thammayantee Phayoonpun<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และเพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมใช้เป็นแนวทางการสร้างสมมติฐาน เก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์กับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 502 คน ใน SMEs จำนวน 103 แห่ง ในจังหวัดชายแดนใต้

ผลการศึกษาพบว่า โมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน SMEs ที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าอิสระ ( $X^2/df$ ) = 1.854, IFI = .975, NFI = .948, TLI = .971, CFI = .975, GFI = .928, AGFI = .905 และ RMSEA = .050 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์แบบเต็มรูประหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้มีส่วนช่วยให้เข้าใจกระบวนการทางจิตวิทยาในการสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน โดยใช้กระบวนการทัศน์ของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Blau, 1964) ผลจากการศึกษานี้สามารถเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ที่นำไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

<sup>1</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์

<sup>1</sup> Faculty of Management Science, Princess of Naradhiwas University

**ABSTRACT**

The aims of this research were: to determine a structural equation model of job satisfaction, organizational behavior citizenship and employee innovative work behavior of small and medium enterprises (SMEs) in the southern border provinces; to examine the significant predictors of job satisfaction on organizational behavior citizenship; to examine the significant predictors of organizational behavior citizenship on employee innovative work behavior; and to examine the mediating effect of organizational behavior citizenship on relationship between job satisfaction and employee innovative work behavior. The social exchange theory is reviewed in this paper as the theoretical perspectives which guide the development of hypotheses. A survey was conducted by mail to among 502 employees in 103 SMEs located in the southern border provinces.

The finding of this research revealed that the proposed model had a good fit ( $X^2/df = 1.854$ ,  $IFI = .975$ ,  $NFI = .948$ ,  $TLI = .971$ ,  $CFI = .975$ ,  $GFI = .928$ ,  $AGFI = .905$  and  $RMSEA = .050$ ). This study found a statistically significant job satisfaction had significant ( $P < .001$ ) direct effects to organizational behavior citizenship and organizational behavior citizenship had significant ( $P < .05$ ) direct effects to employee innovative work behavior. This study also revealed that there is organizational behavior citizenship was full mediator of the relationship between job satisfaction and employee innovative work behavior. The findings of this study offer a constructive contribution to the understanding of psychological processes of organizational behavior citizenship using the paradigm of social exchange theorists (Blau, 1964). The research finding can be a guideline to entrepreneur for driving employee's work innovative behavioral into innovative organizational sustainable.

**Keywords:** Job Satisfaction, Organizational Behavior Citizenship, Innovative Work Behavior

**บทนำ**

ในปัจจุบัน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) มีบทบาทสำคัญต่อ เศรษฐกิจและสังคมไทยเป็นอย่างมากเพราะ SMEs เป็นแหล่งรองรับการจ้างงานขนาดใหญ่ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มจากตัวของ สินค้า และทำรายได้ในการส่งออกสินค้าพร้อมกับสามารถผลิตสินค้าเพื่อทดแทนการนำเข้า (อภิสิทธิ์ ประวัติเมือง, 2544) จาก ข้อมูลของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ระบุว่า SMEs มีอยู่ถึงร้อยละ 99.70 ในปี 2559 เมื่อเทียบกับประเภทของธุรกิจทั้งหมด SMEs ก่อให้มีการจ้างงานถึงร้อยละ 78.48 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด ย่อม, 2560) แต่อย่างไรก็ตาม จากสถิติการจัดตั้ง SMEs ของประเทศ ในปี 2559 จำนวน 64,009 ราย และมีแนวโน้มเพิ่ม ขึ้นอย่างต่อเนื่องแต่ก็เป็นที่น่าวิตกที่สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) รายงานว่า SMEs จดทะเบียน ยกเลิกกิจการในปี 2559 ถึง 20,916 ราย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560) นอกจากนี้สถานการณ์ SMEs ของไทยขาดความรู้การบริหารจัดการนวัตกรรมในการพัฒนาสินค้าและบริการให้มีความแปลกใหม่ที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า (พินิตา สัตย์โยธา, บุญชนิด วิงวอน และ บุญทวารณ วิงวอน, 2555) SMEs จำเป็นต้องมีการปรับ ตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม และเพื่อให้



สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามนวัตกรรมเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น และวิถีชีวิตไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไป (Thailand Creative & Design Center, 2017) แต่อย่างไรก็ตามเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ SMEs สามารถปรับตัวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) หาก SMEs ปรารถนาที่จะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารคนให้มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เพราะคนเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีค่ามากที่สุด มนุษย์เป็นผู้สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ จึงทำให้ SMEs อยู่รอด และเติบโตอย่างยั่งยืน (ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2557)

ในขณะที่ การจัดการนวัตกรรมถือเป็นเรื่องใหม่ของ SMEs ไทยที่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนัก และหลายธุรกิจยังขาดความรู้เกี่ยวกับการปรับธุรกิจไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม หรือองค์กรเองอาจมุ่งให้ความสำคัญกับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวส่วนประเด็นอื่นๆ มักถูกละเลยไป (दनัย เทียนพุม, 2551; สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558; ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2557) นอกจากนี้ SMEs กำลังขาดแคลนบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในการเสนอแนวคิดใหม่ๆ เพื่อการพัฒนาสินค้าและบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคจึงอาจเป็นสาเหตุให้ SMEs ของไทยต้องล้มเลิกกิจการเป็นจำนวนมาก (ณัฐวัฒน์ สุชะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2557) แต่อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมสามารถเกิดขึ้นได้กับพนักงานหากพนักงานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจากองค์กรพนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยการทุ่มเททำงานพยายามหาวิธีทำงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ศิวนันท์ คิวพิทักษ์, 2554; ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2556) การพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจะต้องมีกระบวนการสร้างสรรค่นวัตกรรมที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองโดยมักจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพการและบริบทของแต่ละองค์กร (พูลสวัสดิ์ เผ่าประพัทธ์, 2556; วลัยลักษณ์ รัตนวงศ์, 2557)

การประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่จะอิงอยู่กับอัตลักษณ์ที่สำคัญของพื้นที่ทั้งในด้านทุนทางทรัพยากรของพื้นที่ และทุนทางสังคมและวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของลักษณะการประกอบธุรกิจ SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้ (อรพรรณ จันทรอินทร์, จันทิรา ภูมา, ปรีชญา ชุมศรี, และคณะ, 2558) SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้เป็นธุรกิจแปรรูปสินค้าเกษตร อีกทั้งมีการผสมผสานประเพณี วิถีท้องถิ่น และที่สำคัญยังใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสร้างอัตลักษณ์ให้กับสินค้าและบริการ (มารีนี กอรา และกุลวดี ลิ้มอุสันโน, 2560) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้จำเป็นต้องสร้างนวัตกรรมขององค์กรให้เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ ถึงแม้ว่าหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนช่วยกันพัฒนาศักยภาพ SMEs จังหวัดชายแดนใต้ให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มแก่วัตถุดิบในการแปรรูปสินค้าทางการเกษตร (กาญจนา ปุยอรุณ, 2560) แต่อย่างไรก็ตาม SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้ยังคงประสบปัญหา และอุปสรรคที่สำคัญจากการที่องค์กรขาดความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ และปัญหาแรงงานไร้ทักษะฝีมือ (มารีนี กอรา และกุลวดี ลิ้มอุสันโน, 2560) จึงจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้ SMEs จังหวัดชายแดนใต้ไม่ล้มเลิกกิจการเนื่องจากการจัดการนวัตกรรมองค์กรเป็นเรื่องของการคิด และเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) ในขณะที่การจัดการธุรกิจแห่งนวัตกรรมเป็นเรื่องใหม่ของ SMEs ไทยที่ยังไม่ค่อยให้ความสำคัญมากนัก และขาดความรู้เกี่ยวกับการปรับองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทำให้ SMEs หลายแห่งไม่สามารถปรับตัวให้ทันต่อนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ SMEs จำนวนมากต้องปิดกิจการไป (दनัย เทียนพุม, 2551) ส่งผลทำให้เกิดปัญหาการว่างงานเพิ่มขึ้นตามมา (จิตตาริน พันเกษม, 2560) สำนักงานสถิติแห่งชาติ เปิดเผยว่า จำนวนคนว่างงาน ในเดือนธันวาคม 2560 เพิ่มขึ้นกว่า 100,000 คน เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคม 2559

(จาก 3.47 แสนคน ในเดือนมกราคม 2559 เป็น 4.49 แสนคน ในเดือนมกราคม 2560) และเพิ่มขึ้นจากเดือนธันวาคม 2559 ประมาณ 146,000 คน คิดเป็นอัตราการว่างงาน 1.2% ในปี 2560 เพิ่มขึ้นจาก 0.97% ในช่วงเดียวกันของปี 2559 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ในขณะที่ การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการองค์กรของ SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้ยังคงขาดแคลน (มารีนี กอรา และกุลวดี ลิมอูสันโน, 2560) ดังนั้นการที่จะนำผลการศึกษามาปรับใช้โดยขยายการศึกษาเพิ่มเติมหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริบทของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละพื้นที่ หรือความแตกต่างของลักษณะธุรกิจ อาจจะทำให้ผลลัพธ์ที่ได้ผิดพลาด อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมองค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาในประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ยังคงพบน้อยมากในประเทศที่กำลังพัฒนาโดยเฉพาะประเทศไทย และนอกจากนี้ยังขาดแคลนงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงจิตวิทยาในปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและตัวแปรพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานผ่านตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้รูปแบบการจัดการนวัตกรรมของ SMEs จังหวัดชายแดนใต้จำเป็นต้องมีความสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ในมิติต่างๆ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมของ SMEs อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้นเพื่อเป็นการเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการ การศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งสนใจทดสอบความสอดคล้องโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อความมั่นคง และความอยู่รอดของ SMEs ไทย และแหล่งการจ้างงาน รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการจัดการนวัตกรรมด้านบุคลากรของ SMEs อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

### แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

#### แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory:SET)

แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) กับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน นักวิชาการ Blau (1964) อธิบายว่าการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้างที่อธิบายสิ่งสำคัญของการมีความสัมพันธ์กันในทางสังคมก็เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพอใจด้านต่างๆทั้งด้านวัตถุด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับ การได้รับการยกย่อง การแลกเปลี่ยนอยู่บนบรรทัดฐานการตอบแทน (Norm of reciprocity) ซึ่งเป็นกฎทางสังคม (Social rule) ที่กล่าวว่าบุคคลต้องให้ตอบแทน (Repay) ตามชนิดที่ผู้อื่นได้ให้แก่เขา เมื่อบุคคลรับรู้ว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลอื่นก็จะเกิดภาวะผูกพัน (Obligation) ที่จะตอบแทนบุคคลนั้นในสิ่งที่ดี ดังนั้นเมื่อพนักงานในองค์กรรับรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรก็จะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ จึงพยายามตอบแทน ด้วยพฤติกรรม และทัศนคติที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Rhoades & Eisenberger, 2002) ดังนั้น เมื่อ



พนักงานได้รับแรงจูงใจที่ตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งแรงจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติแล้ว พนักงานก็จะรู้สึกตอบสนององค์กรด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานจะมีแนวโน้มที่ให้ความสำคัญกับภาระหน้าที่ และคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงานตลอดเวลาเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับองค์กรอย่างต่อเนื่องก็ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มากขึ้นอันส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ตามมา

### **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

วีรดิษฐ์ ชรรมนารถสกุล (2544) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานสูงจะส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ Bateman & Organ (1983) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานมีอิทธิพลในระดับสูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Schanke & Dumler (1997) เปิดเผยว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง และได้รับการประเมินจากหัวหน้าว่าเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ในขณะที่สอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดยนักวิชาการ Blau (1964) อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ พนักงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจกับการที่ปฏิบัติงานในองค์กร และรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณซึ่งจะตอบแทนหนี้บุญคุณนั้นด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการปฏิบัติตน เช่น ขยันทำงาน ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และอดทนอดกลั้น ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม**

Blau (1964) ได้อธิบายทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เมื่อพนักงานรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณจากองค์กรก็จะตอบแทนหนี้บุญคุณนั้นด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการขยันทำงาน ทำงานนอกเหนือ จากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมที่ดีเลิศตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kesen (2016) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ และการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานนอกจากนี้ พงพานวิชัยที่ใกล้เคียง Neilsen, Hrivnak & Shaw (2009) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน และผลการดำเนินงานด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆขององค์กร สามารถอนุมานได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสาเหตุทำให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆและเป็นตัวแปรสังเกตได้จากพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

### **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรคั่นกลาง**

#### **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

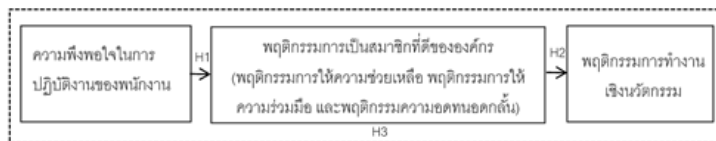
Pugh & Dietz (2008) พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Blau, 1964) กล่าวว่า เมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจหรือแรงจูงใจด้านบวกจะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และจะต้องพยายามตอบแทนไปในทิศทางบวกเดียวกันกลับไป หมายความว่า ถ้าพนักงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงทั้งความพึงพอใจภายใน และภายนอก จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความอดทนอดกลั้น

และการให้ความร่วมมือในการทำงาน จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมตามมา นอกจากนี้ Cohen-Charash & Spector (2001) พบว่า หากพนักงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานจะส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานดังนี้คือ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

### กรอบแนวคิดการวิจัย

โมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้ ประยุกต์จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (Blau, 1964) และปรับปรุงจากโมเดลพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงาน จากการศึกษาของ คิวะนันท์ คิวพิทักษ์ (2554) ดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานใน SMEs ประเภทนิติบุคคลในพื้นที่จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา จำนวน 1,433 แห่ง ที่มีรายชื่อบนฐานข้อมูลสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปัตตานี, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา, 2560) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์นิยามการแบ่งประเภท SMEs ของสำนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และเก็บข้อมูลจาก SMEs ซึ่งเป็นหน่วยที่ใช้ศึกษาวิจัย (Unit of study) พนักงานเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) จากรายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2556 พบว่า SMEs ส่วนใหญ่มีพนักงาน จำนวน 1 - 15 คน (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนขนาดกลางและขนาดย่อม, 2560; สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2555) แต่เนื่องจาก SMEs จังหวัดชายแดนใต้ส่วนใหญ่เป็นประเภทธุรกิจขนาดเล็ก ดังนั้นผู้วิจัยจึงประมาณให้ SMEs 1 แห่ง มีพนักงาน จำนวน 5 คน โดยเฉลี่ย (สุนทรตรา จันทบุรี, 2559) ดังนั้นประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงาน จำนวน 7,165 คน ที่ทำงานใน SMEs จำนวน 1,433 แห่ง

##### กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie & Morgan (1970) ทำให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 367 คน และผู้วิจัยใช้แนวทางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Maas & Hox (2005) มารวมเป็นเกณฑ์พิจารณา กล่าวคือ ขนาดของตัวอย่างระดับองค์กรมีมากกว่า 50 กลุ่ม และขนาดตัวอย่างระดับพนักงานไม่น้อยกว่า 5 คน นอกจากนี้ผู้วิจัยคำนึงถึงหลักเกณฑ์การกำหนดจำนวนตัวอย่างของการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood ตามข้อเสนอของ Hair, Black, Babin & Anderson (2010) กล่าวว่า การวิเคราะห์สถิติประเภทสมการโครงสร้างควรกำหนดตัวอย่างประมาณ 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกต และจำนวนตัวอย่างมีขนาดใหญ่



การศึกษาคั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ทั้งสิ้น จำนวน 32 ตัวแปรสังเกตได้ ( $32 \times 15 = 480$ ) ได้ทั้งสิ้น เท่ากับ 480 คน เพื่อป้องกันการการสังเกตแบบสอบถามคืออัตราที่ต่ำ ขาดความสมบูรณ์หรือสูญหาย ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 660 คน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ประกอบกับการที่ผู้วิจัยได้ประมาณสัดส่วนจำนวน SMEs 1 แห่ง มีพนักงานทำงาน จำนวน 5 คน โดยเฉลี่ย ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างของ SMEs ( $660 \text{ คน} / 5 \text{ คน} = 132$ ) ได้ทั้งสิ้น จำนวน 132 แห่ง ดังนั้น การศึกษาคั้งนี้จึงมีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน SMEs 132 แห่ง และพนักงาน จำนวน 660 คน ที่ไม่ได้ทำงานในระดับผู้บริหาร และเป็นพนักงานประจำมาแล้วอย่างน้อย 1 ปี เนื่องจากสามารถรับรู้เกี่ยวกับการจัดการขององค์กร (Tumwesigye, 2010)

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาคั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายชั้น เริ่มต้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกตามขนาดของ SMEs ประเภทนิติบุคคล และตามบริบทพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา และคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของ SMEs ในแต่ละชั้น (Proportionate sampling) SMEs จำนวน 132 แห่ง ประกอบด้วย 3 กลุ่มจังหวัด ได้แก่ จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา และทำการสุ่มหยิบรายชื่อ SMEs โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling technique) จากบัญชีรายชื่อ SMEs ที่จดทะเบียนการค้ากับสำนักงานพาณิชย์ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปัตตานี, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา, 2560) จากนั้น ในแต่ละ SMEs สุ่มหยิบเลือกพนักงาน จำนวน 5 คน จากบัญชีรายชื่อพนักงานของ SMEs ที่ถูกสุ่มหยิบได้ก่อนหน้าด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple sampling technique) พนักงานที่ถูกสุ่มเลือกรวมทั้งหมด จำนวน 660 คน ที่ทำงานใน SMEs จำนวน 132 แห่ง

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการศึกษาคั้งนี้ เครื่องมือวัดสร้างขึ้นโดยพิจารณาจากความครอบคลุมของคำถามตามวัตถุประสงค์งานวิจัย และคำนิยามเชิงปฏิบัติการ ซึ่งดัดแปลง และปรับปรุงจากเครื่องมือวัดที่ใช้ในการศึกษามากแล้ว ได้แก่ แบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดัดแปลงและปรับปรุงจากการศึกษาของ Taylor & Bowers (1974) ค่าความเชื่อมั่น .81 จำนวน 7 ข้อ แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ การให้ความร่วมมือ และความอดทนอดกลั้น มาจากแนวคิดของ Organ (1988), Podsakoff, MacKenzie, Moorman & Fetter (1990) และ Rahman, Sulaiman, Nasir & Omar (2013) ผู้วิจัยใช้แบบวัดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ดัดแปลงและปรับปรุงจากการศึกษาของ Podsakoff, et al. (1990) ค่าความเชื่อมั่น .76 จำนวน 4 ข้อ แบบวัดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า .70 ดัดแปลงและปรับปรุงจากการศึกษาของ Moon, Dyne & Wrobel (2004) และ Prasetio (2015) แบบวัดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดัดแปลงและปรับปรุงจากการศึกษาของ Janssen (2000) ค่าความเชื่อมั่น .89 จำนวน 9 ข้อ ผู้วิจัยทำการหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) ด้วยวิธีการ Back translations (Brislin, 1970) จากนั้น นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) พบว่า คำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) สูงกว่า .60 เป็นไปตามเกณฑ์  $IOC > .60$  (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) จากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานที่ทำงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดใหญ่ในจังหวัดชายแดนใต้ จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่น .921 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่น .840 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าความเชื่อมั่น .873 ด้าน

พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ มีค่าความเชื่อมั่น .982 และพฤติกรรมกรการความอดทนอดกลั้น มีค่าความเชื่อมั่น .864 และพฤติกรรมกรการทำงานเชิงนวัตกรรม มีค่าความเชื่อมั่น .898 แสดงว่า แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือหรือมีความเชื่อมั่นสูง (Cronbach's alpha > .60) (Nunally, 1978) จึงจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ในขั้นตอนต่อไป

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามได้พัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดการวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมกรการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน รวม 37 ข้อ ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คำถามวัดโดยมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับของ Likert คือ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย น้อย น้อยที่สุด จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คำถามวัดโดยมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับของ Likert คือ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย น้อย น้อยที่สุด จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 พฤติกรรมกรการทำงานเชิงนวัตกรรม คำถามวัดโดยมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 7 ระดับของ Likert คือ มากที่สุด มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง ค่อนข้างน้อย น้อย น้อยที่สุด จำนวน 9 ข้อ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถาม และจดหมายชี้แจงไปยัง SMEs ทางไปรษณีย์ตามที่อยู่ปรากฏในฐานข้อมูลสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส จังหวัดปัตตานี และจังหวัดยะลา (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนราธิวาส, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดปัตตานี, 2560; สำนักงานพาณิชย์จังหวัดยะลา, 2560) พร้อมซองเปล่าที่ติดแสตมป์ และเจ้าหน้าที่ส่งถึงนักวิจัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมแบบสอบถามที่ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้วเพื่อส่งกลับมายังผู้วิจัย แบบสอบถามจะถูกส่งไปยังผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งแรกแบบสอบถามถูกส่งเมื่อเดือนตุลาคม 2560 หลังจากนั้น 2 สัปดาห์ นักวิจัยโทรศัพท์ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม และจากนั้น 2 สัปดาห์ หาก SMEs ยังไม่ส่งแบบสอบถามกลับมายังนักวิจัยแบบสอบถามจะถูกส่งอีกครั้งไปยัง SMEs ทางอีเมล และไปรษณีย์ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2560

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เริ่มด้วยการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติพรรณนา ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เนื่องจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเป็นการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูง ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์จำเป็นต้องมีความเหมาะสม และเป็นไปตามเกณฑ์ ได้แก่ ค่าความลำเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา (Non-response bias) ด้วยสถิติ (T-test) การแจกแจงแบบปกติเชิงเดียว ด้วยค่าความเบ้ (Skewness < .30) และค่าความโด่ง (Kurtosis < .70) การแจกแจงแบบปกติเชิงพหุ ด้วยสถิติ





Mardia's coefficients ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ด้วยค่า Variance Inflation Factor (VIF < 10) และค่า Tolerance > .10 ความเป็นเอกพันธ์ของการกระจาย (Homoscedasticity) นอกจากนี้ มนตรี พิริยะกุล (2556) กล่าวว่า สมการเชิงโครงสร้างที่มี Sub-construct จำเป็นต้องใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างอันดับที่สอง ดังนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Maximum Likelihood ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS โดยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง (First order confirmatory factor analysis) เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติของข้อคำถามว่าสามารถเป็นตัวแทนที่แท้จริงของตัวแปรสังเกตได้หรือไม่ จากนั้น ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second confirmatory factor analysis) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรสังเกตได้ว่าสามารถเป็นตัวแทนที่แท้จริงของแต่ละองค์ประกอบได้หรือไม่ ด้วยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า (Convergent validity) ด้วยค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Composite Reliability : CR > .70) และการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) ด้วยค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted: AVE > .50) และค่ารากที่ 2 ของ AVE จากนั้นทำการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยค่าสัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์/ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $X^2/df$ ) หรือค่าซีเอ็มไอเอ็นดีเอฟ (CMIN/DF) น้อยกว่า 3 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010), NFI > .95 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Joreskog & Sorbom, 1993), IFI > .95 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008), TLI > .90 และ CFI > .90 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010), GFI > .80 และ AGFI > .80 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et al., 2010) และ RMSEA < .08 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Joreskog & Sorbom, 1993)

## ผลการวิจัย

### 1. อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม

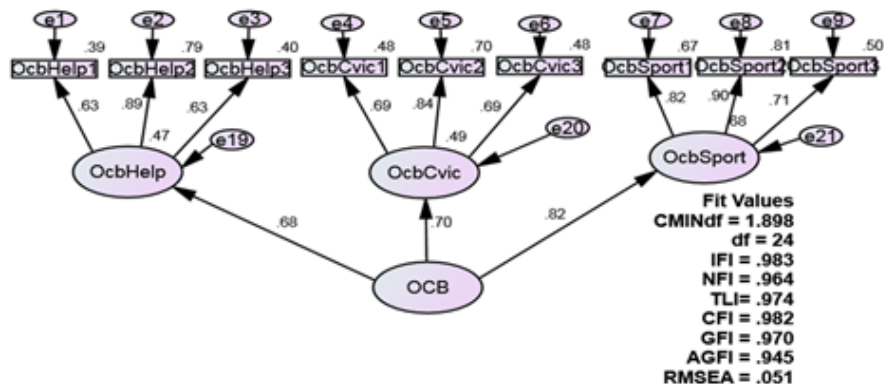
การศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 660 คน จาก SMEs จำนวน 132 แห่ง แต่อย่างไรก็ตาม มี SMEs เป็นผู้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 103 แห่ง แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลได้มาทั้งสิ้น จำนวน 513 ชุด คิดเป็นอัตราตอบกลับร้อยละ 77.73 ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ พบว่า แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 502 ชุด คิดเป็นอัตราความสมบูรณ์ร้อยละ 76.06 ซึ่งมีขนาดกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Hair et al., 2010)

### 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.7 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.3 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.7 ประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.1 และส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.30 นอกจากนี้ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.82 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยรองลงมา เท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.18 รองลงมาพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 และ 3.91 ตามลำดับ ในขณะที่พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.87 ทั้งนี้ พบว่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง .40 - .58

### 3. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง และอันดับที่สอง (First and second confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัด (Measurement models) ด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่ง และอันดับที่สองของโมเดลการวัด ด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้ (ตัวแปรสังเกตได้) ทุกตัว มีมากกว่า .50 มีค่าระหว่าง .63 - .90 แสดงว่าตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบสามารถวัดองค์ประกอบหลักได้เป็นอย่างดี และค่าน้ำหนักองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงมีมากกว่า .50 โดยตัวแปรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด เท่ากับ .82 รองลงมาตัวแปรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และตัวแปรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ .70 และ .68 ตามลำดับ แสดงว่าตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัว เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และโมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall model fit measure) บัจจัยทุกตัวมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสัดส่วนค่าสถิติไคสแควร์ /ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $\chi^2/df$ ) หรือค่าซีเอ็มไอเอ็นดีเอฟ (CMIN/DF) มีค่าเท่ากับ 1.898 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ น้อยกว่า 3 เมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ .90 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ IFI = .983, NFI = .964, TLI = .974 และ CFI = .982 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ .80 พบว่า ดัชนีทุกตัวได้แก่ GFI = .970 และ AGFI = .945 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า .08 พบว่า RMSEA = .051 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ดังรูปภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่หนึ่งและอันดับที่สอง

### 4. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง (Second confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัดหลังปรับแต่ง (Final measurement models)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลการวัดหลังปรับแต่ง (Final measurement models) เพื่อแสดงให้เห็นว่าทฤษฎีการวัด (Measurement theory) ตามกรอบแนวคิดการวิจัยถึงความสามารถเป็นตัวแทนของโมเดลโครงสร้าง (Structure model) ด้วยการแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง 6 ตัวแปรแฝง และ 15 ตัวบ่งชี้ (ตัวแปรสังเกตได้) ว่าสามารถเป็นตัวแทนที่แท้จริงของแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรแฝงอันดับที่สองมีค่าระหว่าง .686 - .773 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ มีค่าระหว่าง .631 - .959 เป็นไปตามเกณฑ์



Factor loading > .50 (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006) ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรสังเกตได้ (Cronbach's alpha) มีค่าระหว่าง .772 - .957 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก Cronbach's alpha > .60 (Nunally, 1978) ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง มีค่าระหว่าง .767 - .958 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นไปตามเกณฑ์ CR > .70 (Hair, et al, 2010) และค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย มีค่าระหว่าง .529 - .820 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก เป็นไปตามเกณฑ์ AVE > .50 แสดงว่าองค์ประกอบมีค่าความเชื่อมั่นสูง และสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในองค์ประกอบได้ดี (Hair, et al., 2010) จึงสรุปได้ว่า โมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้า (Convergent validity) และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) เพียงพอสามารถยอมรับได้ ดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1.** ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันอันดับที่สอง (Second order confirmatory factor analysis)

องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าความ เชื่อมั่น	CR	AVE	องค์ประกอบ	ค่าน้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าความ เชื่อมั่น	CR	AVE
(OCB) OcbHelp	.686	-	.776	.536	(JS) JobSat1	.778	.902	.923	.751
OcbCivic	.735				JobSat2	.878			
OcbSport	.773				JobSat3	.905			
OcbHelp1	.631	.830	.767	.529	JobSat4	.900			
OcbHelp2	.880				(IWB) IWB1	.959	.957	.958	.820
OcbHelp3	.644				IWB2	.901			
OcbCivic1	.689	.772	.785	.551	IWB3	.945			
OcbCivic2	.838				IWB4	.958			
OcbCivic3	.689				IWB5	.748			
OcbSport1	.822	.813	.853	.662					
OcbSport2	.899								
OcbSport3	.708								

**หมายเหตุ:** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(JS); พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (IWB); พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(OCB); พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ(OcbHelp); พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น(OcbSport); พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (OcbCivic)

จากตารางที่ 2 แสดงผลความเที่ยงตรงเชิงจำแนก พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าระหว่าง .091 - .432 ซึ่งไม่เกินกว่า .90 (Kline, 2010) แสดงว่าทุกตัวแปรแฝงมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกต่อกันในระดับเหมาะสม หรืออาจกล่าวได้ว่า ตัวแปรแฝงแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป และผลการเปรียบเทียบค่ารากที่ 2 ของ AVE กับ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ พบว่า ค่ารากที่ 2 ของ AVE ในแต่ละแถวในแนวทแยงมีค่าสูงกว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทุกค่าทั้งในแนวตั้ง และแนวอน จึงสรุปว่า โมเดลมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant validity) แสดงให้เห็นว่า โมเดลสามารถโครงสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ซึ่งเป็นคุณสมบัติของการที่ดีขึ้นสามารถวัดองค์ประกอบได้อย่างถูกต้อง (Fornell & Larcker, 1981) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก และ AVE Square Roots Matrix

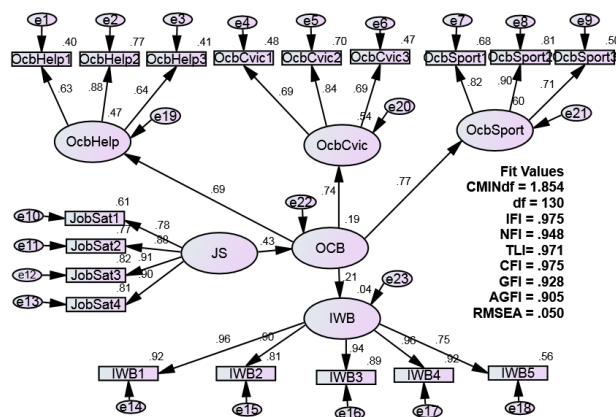
ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	(.867)		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.432	(.732)	
พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	.091	.211	(.906)

5. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากมีความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวม (Overall model fit measure) บัจจัยทุกตัวมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีสัดส่วนค่าสถิติ ไคสแควร์ /ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ ( $X^2/df$ ) หรือค่าซีเอ็มไอเอ็นดีเอฟ (CMIN/DF) มีค่าเท่ากับ 1.854 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ คือ น้อยกว่า 3 เมื่อพิจารณาดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ .90 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ IFI = .975, NFI = .948, TLI = .971 และ CFI = .975 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และดัชนีกลุ่มที่กำหนดไว้ที่ระดับมากกว่าหรือเท่ากับ .80 พบว่า ดัชนีทุกตัว ได้แก่ GFI = .928 และ AGFI = .905 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ส่วนดัชนีที่กำหนดไว้ที่ระดับน้อยกว่า .08 พบว่า RMSEA = .050 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน ดังตารางที่ 3 และรูปภาพที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์หือทธิพลของโมเดลสมการโครงสร้างของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การทดสอบความกลมกลืน	CMIN/df	IFI	NFI	TLI	CFI	GFI	AGFI	RMSEA
เกณฑ์การตรวจสอบ	< 3	>.95	>.9	>.9	>.9	> .8	> .8	< .08
ก่อนปรับโมเดล (Hypothesized model)	2.935	.852	.901	.918	.943	.855	.827	.145
หลังปรับโมเดล (Generating Model)	1.854	.975	.948	.971	.975	.928	.905	.050



Fit Values  
 CMINdf = 1.854  
 df = 130  
 IFI = .975  
 NFI = .948  
 TLI = .971  
 CFI = .975  
 GFI = .928  
 AGFI = .905  
 RMSEA = .050

รูปภาพที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของโมเดลโครงสร้าง



## 6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรง โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .217 ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Critical Ratio: C.R.) C.R. = 5.761 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.96 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et.al, 2006) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 4

## 7. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรง โดยมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .413 ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งให้ค่า สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Critical Ratio: C.R.) C.R = 3.167 ซึ่งมีค่ามากกว่า 1.96 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Hair et.al, 2006) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** อิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

สมมติฐานการวิจัย	ตัวแปรภายนอก	ตัวแปรภายใน	Std. estimate	SE	C.R.	P	อิทธิพล	สมมติฐาน
สมมติฐานที่1(H1)	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	→ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.217	.038	5.761	***	Sig	ยอมรับ
สมมติฐานที่2(H2)	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	→ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	.413	.136	3.167	.002	Sig	ยอมรับ

หมายเหตุ: \*\*\* P < .001 และ P < .05

## 8. ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยต้องผ่านตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (.017, 95% CI) ในขณะที่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (.969, 95% CI) แสดงว่า ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์แบบเต็มรูป (Full mediation) ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** อิทธิพลทางตรง และทางอ้อมระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Bootstrapping		BC 95% CI			Two-Tale sig	Direct Effect (อิทธิพลทางตรง)	Indirect Effect (อิทธิพลทางอ้อม)
Estimate	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound				
.116	.470	.016	.201	.018	.969	.017	

หมายเหตุ: P < .05

## อภิปรายผล

จากการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถสรุปว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ในขณะที่ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์แบบเต็มรูป (Full mediation) ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม สำหรับการอภิปรายผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mohammad, Habib & Alias (2011) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ ปกรณ ลิมโยธิน (2558) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ คิวะนันท์ คิวพิทักษ์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยี และสาขาอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมีส่วนทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ Danaei & Iranbakhsh (2016) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานโรงแรมในประเทศอิหร่าน นอกจากนี้ คิวะนันท์ คิวพิทักษ์ (2554) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน สรุปว่า การที่พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม นอกจากนี้ Mohd, Juhary & Dzulhlimi (2005) พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในระดับสูงจะมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการมีนวัตกรรมขององค์กร SMEs ดังนั้น การส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของ SMEs เนื่องจากพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะทุ่มเททำงาน มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และคิดหาวิธีใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับ คิวะนันท์ คิวพิทักษ์ (2554) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยส่งอิทธิพลผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีส่วนในการทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมตามมา ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่า การที่พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติจะทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ถือเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน อันจะส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและการคงอยู่ขององค์กรในที่สุด



## สรุป

จากการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม แต่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานอย่างเต็มรูปแบบ (Full mediation) หมายความว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียวไม่มีอิทธิพลมากพอที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม แต่เป็นผลมาจากอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนั้น การจัดการกับตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรดำเนินการเพื่อให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้หากผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความรู้สึกอยากตอบแทนองค์กรโดยการทุ่มเทในการทำงาน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และให้ความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมตามมา

## ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

### 1. ประโยชน์ในทางวิชาการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการวิชาการโดยจะเป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ และเพิ่มหลักฐานงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงจิตวิทยา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ผ่านตัวแปรคั่นกลางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเป็นการยืนยันว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) โดย Blau (1964) สามารถที่จะใช้ในการอธิบายข้อมูลเชิงประจักษ์ของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน SMEs ในจังหวัดชายแดนใต้

### 2. ประโยชน์ในทางปฏิบัติ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้ สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน โดยเฉพาะพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ล้วนเป็นพฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ทั้งนี้ ผู้บริหารควรตระหนักถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การทำงานด้วยความอดทนอดกลั้น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และร่วมมือกันทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน อันส่งผลให้ SMEs ไทยสามารถเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

## ข้อเสนอแนะสำหรับวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากองค์กรแต่ละประเภทอาจจะเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่แตกต่างกัน และอาจจะถูกควบคุมหรือมี

การตรวจสอบอย่างเข้มงวดจากลูกค้าในระดับที่ต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ต่างกันไป ดังนั้นอาจจะมีการศึกษาเฉพาะแต่ละประเภทของกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เช่น ศึกษา SMEs ประเภทผลิตภัณฑ์ ประเภทบริการ และประเภทค้าปลีกและค้าส่ง หรือศึกษา SMEs ในภูมิภาคที่ต่างกันอย่างออกไป ซึ่งทำให้เกิดการเติมเต็มองค์ความรู้ด้านการจัดการนวัตกรรมขององค์กร ในประเทศกำลังพัฒนาอย่างประเทศไทย

### รายการอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์สมการ โครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา ปุຍอรุณ. (2560). ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ประชุมรับทราบปัญหาอุปสรรคในการประกอบการ และหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อ นำประเด็นที่ผู้ประกอบการ SME ภาครัฐ ภาคเอกชน ใน 14 จังหวัดภาคใต้ ร่วมเสนอต่อที่ประชุมกรม. อย่างเป็นทางการนอกสถานที่ ครั้งที่ 3/2560 ที่ จ.สงขลา ในวันที่ 28 พ.ย. นี้. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561, จาก [http://thainews.prd.go.th/website\\_th/news/news\\_detail/WNECO6011260010013](http://thainews.prd.go.th/website_th/news/news_detail/WNECO6011260010013).
- จิตตาริน พันเกษม. (2560). สภาฯ นายจ้างชี้ครึ่งปีหลังคนไทยจะตกงานลดลง. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2561, จาก <https://cheechongruay.smartsme.co.th/content/15567>.
- ณัฐวัฒน์ สุขะศิริวัฒน์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2557). ความท้าทายและข้อจำกัดของการขับเคลื่อนนวัตกรรม สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิจัยและพัฒนา*, 37(1), 119-131.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *วารสารมหาวิทยาลัยฟาอีสเทิร์น*, 7(1), 7-22.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2551). *Innovation Scorecard*. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 มกราคม 2561, จาก <https://www.thekmthailand.blogspot.com/2008/08/innovation-scorecard.html>.
- ปกรณ ลิมโยธิน. (2558). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*, 13(2), 155-165.
- พนิดา สัตโยภาส, บุญชนิด วิงวอนและบุญทวรรณ วิงวอน. (2555). ศักยภาพผู้ประกอบการและนวัตกรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคเหนือตอนบน. *การประชุมวิชาการวิจัยราไพพรรณ*, ครั้งที่ 6 วันที่ 19-20 ธันวาคม 2555.
- พูลสวัสดิ์ เผ่าประพัทธ์. (2556). 3 แนวทางสร้าง องค์กรนวัตกรรม ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.cpthailand.com/รวมคอลมน/tabid/129/articleType/ArticleView/articleId/1596/3--.aspx>.
- มนตรี พิริยะกุล. (2556). การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างชนิด Second order model analytical techniques for second order SEM. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 6(1), 97- 111.
- มารีนี กอรา และกุลวดี ลิมอุสันโน. (2560). ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพของนักบัญชีและการบริหารความเสี่ยงที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน 5 จังหวัดชายแดนใต้. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์*, 4(2), 38-50.
- วัลย์ลักษณ์ รัตนวงศ์. (2557). ปัจจัยเชิงเหตุและผลของนวัตกรรมบริการสำหรับธุรกิจนำเที่ยวภาคใต้ของประเทศไทย. *ดุชนิพนธ์ หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*.





- วิริณห์ ธรรมนารถสกุล. (2544). อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรงอิทธิพลกึ่งกลางและอิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ศิระนนท์ คิวพิทักษ์. (2554). การจัดการนวัตกรรมขององค์การธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงาน. ดุษฎีนิพนธ์ หลักสูตรบริหารดุษฎีบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุนทรตรา จันทบุรี. (2559). โอกาสและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจสปาและนวดแผนไทย. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 17(2), 1-15.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2560). *บทสรุปผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครราชสีมา. (2560). *สรุปฐานข้อมูลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดนครราชสีมา ปี พ.ศ. 2560*. นครราชสีมา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดนครราชสีมา.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. (2560). *สรุปฐานข้อมูลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดจันทบุรี ปี พ.ศ. 2560*. จันทบุรี: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี.
- สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี. (2560). *สรุปฐานข้อมูลวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดยะลา ปี พ.ศ. 2560*. ยะลา: สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2555). *สรุปผลข้อมูลเบื้องต้นสำมะโนธุรกิจและอุตสาหกรรม พ.ศ. 2555: ทั่วราชอาณาจักร (การนับจด: การเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2561, จาก [http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/census/files/prelimi\\_whole.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/census/files/prelimi_whole.pdf).
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). *สรุปผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร (เดือนมกราคม พ.ศ. 2560)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *นวัตกรรม: ก้าวใหม่ SMEs สู่อุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2561, จาก <http://www.parliament.go.th/library>.
- อภิสิทธิ์ ประวัตินเมือง. (2544). *รูปแบบความสัมพันธ์และการสร้างสมการทำนายของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจและภูมิความรู้ ความชำนาญที่มีต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อมในธุรกิจร้านหนังสือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรพรรณ จันทร์อินทร์, จันทรา ภูมา, ปรีชญา ชุมศรี, สุทธิยา สมสุข, สุวิภา อ่าพันธ์สุขโข, ชาญิทยิ์ จันทร์อินทร์, และภาณุพร เต็มพระสิริ. (2558). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมบริเวณชายแดนไทย-มาเลเซีย เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของจังหวัดสงขลา ประเทศไทย*. รายงานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.
- Bateman, T.S. & Organ, D.W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Journal of Academy of Management*, 26(1), 587-595.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: Wiley.
- Brislin, R.W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.



- Danaei, A. & Iranbakhsh, F. (2016). Key drivers of innovative behavior in hotel industry: evidence from a developing country. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 9(3), 599-625.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural models with unobservable variable and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7<sup>th</sup> ed.). Pearson: New York.
- Hair J.F., Black W.C., Babin B.J., Anderson R.E. & Tatham R.L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6<sup>th</sup> ed.). Pearson Prentice Hall: New Jersey..
- Hooper, D., Coughlan, J. & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modeling: guidelines for determining model fit. *Journal of Business Research*, 6(1), 53-60.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. *Journal of Occupational and organizational psychology*, 73(3), 287-302.
- Joreskog, K. & Sorbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago, IL: Scientific Software International Inc.
- Kesen, M. (2016). Linking organizational identification with individual creativity: Organizational citizenship behavior as a mediator. *Journal of Yasar University*, 11(41), 56-66.
- Kline, R. B. (2010). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining sample size for research activities. *Journal of Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Maas, C. J. M. & Hox, J. J. (2005). Sufficient sample sizes for multilevel modeling. *Journal of Methodology*, 1(3), 86-92.
- Mohammad, J., Habib, O. F. & Alias, A.M. (2011). Job satisfaction and organizational citizenship behavior: an empirical study at higher learning institutions. *Journal of Asian Academy of Management*, 16(2), 149-165.
- Mohd, k.H., Juhary, A. & Dzulhilmi, A.F. (2005). Relationship between human resource practices and innovation activity in Malaysia SMEs. *Journal Management & Businis Sriwijaya*, 3(6), 1-2.
- Moon, H., Dyne, L.V. & Wrobel, K. (2004). The circumplex model and the future of organizational citizenship behavior research. In D. L. Turnipseed (Ed.). *Handbook of organizational citizenship behavior* (pp.1-22). New York: Nova Science Publishers.
- Nielsen, T. M., Hrivnak Jr., G. A. & Shaw, M. (2009). Organizational citizenship behaviour and performance: A meta-analysis of group-level research. *Journal of Small Group Research*, 40(5), 555-577.
- Nunally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pugh, D. & Dietz, J. (2008). Employee engagement at the organizational level of analysis. *Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 1(2008), 44-47.



- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H. & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Pugh, S.D. & Dietz, J. (2008). Employee engagement at the organizational level of analysis. *Journal of Industrial and Organisational Psychology*, 1(01), 44-47.
- Prasetio, R. (2015). The effect of burnout towards organizational citizenship behaviour, mediated by job satisfaction in XYZ company, Surabaya. *Journal of iBuss Management*, 3(2), 374-382.
- Rahman,U., Sulaiman,W.S.W., Nasir, R. & Omar,F. (2013). Analyzing the construct validity of organizational citizenship behavior scale using confirmatory factor analysis with Indonesian samples. *Journal of Asian Social Science*, 9(13), 85-91.
- Rhoades,L. & Eisenberger,R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Schanke, M. & Dumler, M.P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial*, 9(summer 1997),216-229.
- Taylor, J. C. & Bowers, D. G. (1974). *Survey of organizations*. Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.
- Thailand Creative & Design Center. (2017). *Trend2018 into the future individual and together with the new state of mind*. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2560, จาก [https://web.tcdc.or.th/media/publication\\_lang\\_file/166/TREND2018-eBook-PC-SinglePage.pdf](https://web.tcdc.or.th/media/publication_lang_file/166/TREND2018-eBook-PC-SinglePage.pdf).
- Tumwesigye, G. (2010). The Relationship between perceived organizational support and turnover intentions in a developing country: The mediating role of organizational commitment. *Journal of African Business Management*, 4(6), 942-952.