

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง เศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีการแข่งขันทางธุรกิจอย่างรุนแรง ทุกองค์การจะต้องพัฒนาศักยภาพให้กับตนเองเพื่อความอยู่รอดขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบโครงสร้างขององค์การ การบริหารจัดการ แต่สิ่งที่สำคัญก็คือการจัดการกับทรัพยากรมนุษย์ องค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยสมาชิกขององค์การที่มีคุณลักษณะที่สำคัญ คือ การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งภายในระบบขององค์การ การปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ได้ตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ และการมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นด้วยตนเองซึ่งอยู่นอกเหนือบทบาทที่องค์การกำหนดเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ (Katz & Kahn, 1966 quoted in Organ, Podsakoff & MacKenzie, 2006, p.51) จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือพฤติกรรมตามบทบาท (In-role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดให้พนักงานปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนและพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ พนักงานปฏิบัติขึ้นเองแต่เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ

แนวคิดเรื่องพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทได้รับความสนใจจากนักวิชาการอย่างกว้างขวางในช่วงศตวรรษที่ 19-20 ซึ่งรูปแบบของพฤติกรรมที่ศึกษามีลักษณะค่อนข้างใกล้เคียงกัน เช่น ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน (Willingness to cooperate) พฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Organizational Behavior) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) (Barnard, 1968 ; George & Brief, 1992 ; Motowidlo & Van Scotter, 1994 ; Smith, Organ,& Near, 1983) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งถือเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทที่องค์การกำหนดให้อย่างเป็นทางการแต่พนักงานเองเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเกินกว่าที่องค์การต้องการหรือคาดหวังไว้ ผลการศึกษาจำนวนมากที่ศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่างเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่าทุกองค์การ

ต้องการให้พนักงานของตนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากจะสามารถส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กรได้ด้วยเหตุผลที่ว่า 1) ช่วยสนับสนุนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน 2) ช่วยเพิ่มคุณภาพในงานบริหารจัดการ 3) ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า 4) ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน 5) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน 6) เพิ่มความสามารถขององค์กรในการดึงดูดและรักษานักงานที่ดีให้กับองค์กร 7) เพิ่มสมรรถภาพในผลการปฏิบัติงานขององค์กร 8) เพิ่มความสามารถขององค์กรในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงภายนอก 9) ก่อให้เกิดสังคมในการทำงานที่มีความผูกพันแน่นแฟ้น (Organ et al., 2006, pp.200 -202)

ในงานวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มักจะเสนอว่าขอบเขตระหว่างพฤติกรรมตามบทบาทกับพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน และสมาชิกทุกคนในองค์กรต่างก็รับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท ซึ่งเกิดจากแนวความคิดพื้นฐานเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามมีหลักฐานงานวิจัยซึ่งได้เสนอผลการวิจัยที่ไม่ได้เป็นไปตามแนวความคิดพื้นฐานดังกล่าว จากการศึกษาของ แลม ฮุย และลอว์ (Lam, Hui, & Law, 1999) พบว่าการรับรู้บทบาทพนักงานในมุมมองของหัวหน้างานจะกำหนดขอบเขตของบทบาท (Role Boundary) กว้างกว่าในมุมมองของลูกน้อง โดยที่หัวหน้าจะรวมเอาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเข้าเป็นบทบาทของพนักงานด้วย เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพของงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ในขณะที่ลูกน้องไม่ได้รวมเอาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ในบทบาทของพนักงานและมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) ผลที่เกิดขึ้นนี้เนื่องมาจากลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเป็นเรื่องคลุมเครือ ไม่ชัดเจนว่าอยู่ในบทบาทหน้าที่ (In-role) หรืออยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra-role) ทำให้สมาชิกในองค์กรจะมีการรับรู้บทบาทของตนเองเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันไป กล่าวคือพนักงานบางคนมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ถูกกำหนดให้ต้องทำและถือเป็นส่วนหนึ่งของงาน ในขณะที่พนักงานบางคนมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมการทำงานที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนด และการไม่ปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ไม่ถือว่ามีความผิดหรือจะได้รับการลงโทษใด

การรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในบทบาทหรือพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาท เป็นปัจจัยหนึ่งที่นักจิตวิทยาองค์กรได้ให้ความสำคัญ

เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถใช้อธิบายและทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ตัวอย่างในการศึกษาของ มอริสัน (Morrison, 1994) เสนอว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเขาจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของเขา เช่นเดียวกับการศึกษาของ กัมดาร์ แมคอัลลิสเตอร์ และเทอบัน (Kamdar, McAllister, & Turban, 2006) ที่เสนอผลว่า การรับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในบทบาทหน้าที่จะเป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั่นหมายความว่าพนักงานที่มีการรับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานในระดับสูงก็จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงด้วย

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCB In-role Perception) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยในการศึกษารั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาการแบ่งลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของวิลเลียมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson, 1991) แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งต่อตัวบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals: OCBI) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization : OCBO) สำหรับในประเด็นของวิธีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ในบางงานวิจัยใช้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน (Superior Rating) บางงานวิจัยก็ใช้การประเมินตนเอง (Self Rating) จากผลการศึกษาของ อัลเลน บาร์นาร์ด รัช และรัสเซล (Allen, Barnard, Rush, & Russell, 2000) พบว่าวิธีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยหัวหน้างานกับโดยการประเมินตนเองไม่มีความแตกต่างกัน รวมถึงบางงานวิจัยก็ใช้ผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating) แต่สุดท้ายยังไม่มีบทสรุปที่ชัดเจนว่าวิธีใดดีที่สุด การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 2 ลักษณะคือ ประเมินเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB Intention) โดยตัวพนักงานเอง และประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดขึ้นจริง (Actual OCB) โดยหัวหน้า เพื่อจะศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดขึ้นจริง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท อันได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะงาน ซึ่งมีหลักฐานพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่ต้องการศึกษาดังกล่าว

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาที่บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านเคมี ก่อตั้งมานานกว่า 25 ปีและมีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น ปัจจุบันมีจำนวนพนักงานทั้งหมดโดยประมาณ 320 คน ซึ่งมีสถานที่ทำงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพฯ) โรงงานผลิต (ปทุมธานี) และสาขาต่างจังหวัด นับได้ว่าเป็นองค์การที่ดำเนินธุรกิจมายาวนานและมีลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลาย ผู้วิจัยเชื่อว่าการศึกษารื่องดังกล่าวในบริษัทนี้จะทำให้สามารถตอบคำถามการวิจัยครั้งนี้ได้

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และลักษณะงาน กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ (กรุงเทพฯ) โรงงานนคร (ปทุมธานี) และสาขาต่างจังหวัด (เชียงใหม่, พิษณุโลก, ขอนแก่น, อุบลราชธานี, ชลบุรี, หาดใหญ่, สุราษฎร์ธานี) มีจำนวนทั้งหมดประมาณ 202 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ 135 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงาน

2.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCB In-role Perception)

- การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCBI In-role Perception)
- การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCBO In-role Perception)

2.3 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB Intention)

- เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล (OCBI Intention)
- เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ (OCBO Intention)

2.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง (Actual OCB)

- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง (Actual OCBI)
- พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง (Actual OCBO)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง
4. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ใช้ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อที่จะสร้างเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ

5. เป็นการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง

หัวหน้า หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน

ลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบในบริษัท แบ่งเป็น

1. งานสำนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายธุรการและบุคคล ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวางแผนและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ฝ่ายต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานบางส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำสำนักงานของฝ่ายขาย ฝ่ายบริการกำจัดแมลงและฝ่ายผลิต
2. งานผลิต หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าของบริษัท ได้แก่ ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายคลังสินค้า
3. งานออกพื้นที่ หมายถึง พนักงานที่มีลักษณะงานมากกว่าร้อยละ 80 ของงาน จะต้องปฏิบัติหน้าที่ภายนอกบริษัท ได้แก่ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการกำจัดแมลง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง (Actual OCB) หมายถึง

พฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ และไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการให้ผลตอบแทนขององค์การอย่างเป็นทางการ แต่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวบุคคล กลุ่มทำงานและองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของหัวหน้า

- พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง (Actual Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals : Actual OCBI) หมายถึง พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติต่อตัวบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานหรือลูกค้า ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้นโดยตรง ตัวอย่างพฤติกรรมเช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในงาน การช่วยงานหัวหน้า การหาวิธีป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่นในหน่วยงาน เป็นต้น โดยเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของหัวหน้า
- พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง (Actual Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization :

Actual OCBO) หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติต่อส่วนรวมและองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ โดยพฤติกรรมนี้ไม่ได้ระบุว่าปฏิบัติต่อบุคคลใด เช่น การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ การปกป้องภาพพจน์ขององค์การ การปฏิบัติงานได้ดีเกินมาตรฐานที่องค์การกำหนดไว้ เป็นต้น โดยเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของหัวหน้า

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCB In-role Perception) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน

- การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCBI In-role Perception) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของงาน
- การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท (OCBO In-role Perception) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ เสมือนเป็นส่วนหนึ่งของงาน

เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB Intention) หมายถึง ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบ่งเป็น 2 ด้าน

- เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล (OCBI Intention) หมายถึง ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล
- เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ (OCBO Intention) หมายถึง ความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะกระทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ