

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร วารสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการสรุปแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB)
 - 1.1. แนวคิดและความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Concept and Definition of OCB)
 - 1.2. การแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Dimensions of OCB)
 - 1.3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Factors influencing on OCB)
 - 1.4. การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Measurement of OCB)
2. ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)
3. ทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน (Theory of Planned Behavior)
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

(Organizational Citizenship Behavior : OCB)

แนวคิดและความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Concept and Definition of OCB)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ถือเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ ซึ่งได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์การ โดยจะช่วยหล่อลื่นกลไกในการทำงานของบุคคลและองค์การ อันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ

องค์การ ฉะนั้นทุกองค์การต่างต้องการให้สมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Katz & Kahn, 1978; Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000; Organ et al., 2006)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นได้มีการศึกษามานานกว่า 70 ปี โดยมีจุดเริ่มมาจากผลของการศึกษาที่ฮอว์ธอร์น (Hawthorne studies) ในบริษัทเวสต์เทิร์น อิเล็กทริก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมองค์การที่เน้นความร่วมมือในการทำงานแบบไม่เป็นทางการของพนักงาน หลังจากนั้นก็ทำให้มีการศึกษาพฤติกรรมองค์การในลักษณะต่างๆที่มีความใกล้เคียงกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาทิเช่น

- ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน (Willingness to Cooperate) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือและสนับสนุนระบบขององค์การด้วยความปรารถนาอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นมากกว่าการยอมอยู่ภายใต้กฎระเบียบหรือการปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลตอบแทนที่ได้ทำการตกลงกันได้ (Barnard, 1938 quoted in Barnard, 1968)

- พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) คือพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการในบทบาทหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Katz & Kahn, 1978)

- พฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Organizational Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อบุคคลเพื่อจุดมุ่งหมายในการช่วยเหลือ ปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น และยังเป็นประโยชน์โดยตรงต่อทั้งตัวบุคคล กลุ่มและองค์การ (Brief & Motowidlo, 1986 quoted in George & Brief, 1992)

- การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึงพฤติกรรมการช่วยเหลือและร่วมมือกันระหว่างบุคคลภายในองค์การในการเผชิญสถานการณ์ต่างๆ อันเป็นการช่วยสนับสนุนงานขององค์การ (Motowidlo & Van Scotter, 1994)

สำหรับคำว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” นั้นปรากฏครั้งแรกในปี ค.ศ. 1983 ในงานวิจัยของเบทแมนและออร์แกน กับงานวิจัยของสมิธ และคณะ (Bateman & Organ, 1983 quoted in Podsakoff et al., 2000; Smith et al., 1983) ต่อมาออร์แกนได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างลึกซึ้ง และมีงานวิจัยออกมาอย่างมากมาย โดยออร์แกนได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของตัวบุคคลซึ่ง (1) เกิดจากการตัดสินใจของตัวบุคคลเอง (2) ไม่ได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการให้รางวัลขององค์การ และ (3) ช่วยสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ขององค์การ (Organ, 1988 quoted in Organ et al., 2006) คำนิยามของออร์แกนได้รับการยอมรับจากนักวิชาการอย่างกว้างขวางและถูกใช้เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในงานวิจัยต่อมา ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะมีลักษณะไม่ต่างกันมากนัก

อย่างไรก็ตามก็มีงานวิจัยบางส่วนที่อาจจะให้ความหมายไม่สอดคล้องกับคำนิยามของออร์แกนในบางประเด็น เช่น งานวิจัยของ วิโกดา กาดอท (Vigoda-Gadot, 2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการถูกบังคับ (Compulsory OCB) ซึ่งแสดงว่ามีลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบางประเภทที่เกิดจากการถูกบังคับให้ปฏิบัติ และนั่นหมายความว่าไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการเต็มใจทำ เช่น การไปช่วยงานของเพื่อนร่วมงานเนื่องจากหัวหน้ามีคำสั่งให้ทำ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีทั้งในลักษณะที่บุคคลเต็มใจจะทำโดยเกิดจากการตัดสินใจขึ้นเอง และลักษณะที่บุคคลถูกบังคับให้ทำหรืออาจเป็นไปตามธรรมเนียมปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จึงได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการศึกษาค้นคว้าว่า “เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ และไม่ได้มีผลโดยตรงกับระบบการให้ผลตอบแทนขององค์การอย่างเป็นทางการ แต่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ โดยที่พฤติกรรมนั้นอาจเกิดจากความเต็มใจที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้”

การแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Dimensions of OCB)

ในการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น นักวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีรูปแบบการแบ่งองค์ประกอบที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะนำเสนอดังต่อไปนี้

การศึกษาของสมิทและคณะ (Smith et al., 1983) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 มิติคือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีเจตนามุ่งต่อการช่วยเหลือตัวบุคคลโดยเฉพาะ เช่น การช่วยเหลือและให้แนะนำพนักงานใหม่ การช่วยงานเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ เป็นต้น
2. พฤติกรรมการปฏิบัติตามอย่างเชื่อฟัง (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มุ่งช่วยเหลือบุคคลใดโดยตรง แต่จะเป็นประโยชน์ต่อระบบการทำงานโดยรวมขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมประเภทนี้จะตั้งบนพื้นฐานที่ว่า

“พนักงานที่ดีควรจะปฏิบัติตนอย่างไร” เช่น การแสดงความรับผิดชอบในงาน การไม่ทำให้เวลาในงานสูญเปล่าประโยชน์ เป็นต้น

ออร์แกน (Organ, 1988 quoted in Organ et al., 2006) ได้แบ่งลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 มิติคือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ เป็นต้น
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่เต็มใจจะปฏิบัติงานให้ได้เหนือกว่าที่องค์การคาดหวังตามมาตรฐาน เช่น การตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาในงานทำภารกิจส่วนตัว เป็นต้น
3. พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง ความปรารถนาที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรคในการทำงานและความกดดันต่างๆ โดยไม่มีการเรียกร้องใดๆ เช่น อดทนต่อการปรับเปลี่ยนเวลาพักเพื่อสับเปลี่ยนกันไปพัก โดยให้งานเดินอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
4. พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น เช่น การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานก่อนการลงมือทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดตามมาจากกระทิงานนั้น เป็นต้น
5. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น มีการเข้าร่วมการประชุม มีความสนใจในการติดตามข่าวสารขององค์การ เก็บความลับขององค์การได้ เป็นต้น

วิลเลียมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson, 1991) ได้ทำการแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 2 มิติ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals : OCBI) หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติต่อตัวบุคคล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลนั้นโดยตรง เช่น การทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน การให้ความใส่ใจต่อพนักงานด้วยกัน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization : OCBO) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติต่อส่วนรวมและองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เช่น มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงาน เสนอตัวช่วยทำงานที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็นต้น

มัวร์แมนและเบลล์คีย์ (Moorman & Blakely, 1995) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 มิติ

1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) เป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เขาต้องการให้ช่วยเกี่ยวกับงานของเขา
2. การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative) แสดงถึงการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นและผลงานของกลุ่มด้วย เช่น การพูดคุยแนะนำวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้กับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
3. ความตระหนักในหน้าที่งาน (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่สูงเหนือกว่ามาตรฐานที่กำหนด เช่น การปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความใส่ใจและห่วงใยมากเป็นพิเศษ เป็นต้น
4. การสร้างเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterism) เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การ เช่น พยายามปกป้ององค์การเมื่อพนักงานคนอื่นหรือบุคคลภายนอกกำลังวิจารณ์เกี่ยวกับองค์การ เป็นต้น

ฟาน สก็อตเตอร์และโมโตวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) แบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 มิติ

1. การสนับสนุนระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation) ประกอบด้วยพฤติกรรมที่มุ่งสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการก้าวไปถึงเป้าหมายขององค์การ เช่น การมีจริยธรรมต่อเพื่อนมนุษย์ การยอมรับผู้อื่นเพื่อสร้างความร่วมมือกัน เป็นต้น
2. การอุทิศตนในงาน (Job Dedication) เน้นที่ลักษณะพฤติกรรมความมีวินัยในตนเอง (Self-disciplined Behavior) เช่น การทุ่มเทในการทำงาน การริเริ่มแก้ปัญหาในงาน เป็นต้น

จากลักษณะการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่าองค์ประกอบใหญ่ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การสามารถรวมเป็น 2 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบแรก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อตัวบุคคล และองค์ประกอบที่สอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สรุปการเปรียบเทียบองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในงานวิจัยที่พบข้างต้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้ทำการศึกษา	องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
	<u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อตัวบุคคล</u>	<u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อองค์การ</u>
สมิทและคณะ (Smith et al., 1983)	พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อ (Altruism)	พฤติกรรมการปฏิบัติตามอย่าง เชื่อฟัง (Generalized Compliance)
ออร์แกน (Organ, 1988)	พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อ (Altruism) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
วิลเลียมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson, 1991)	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals : OCBI)	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization : OCBO)
มัวร์แมนและเบลล์คลีย์ (Moorman & Blakely, 1995)	การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative)	ความตระหนักในหน้าที่งาน (Personal Industry) การสร้างเสริมความจงรักภักดี (Loyal Boosterism)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้ทำการศึกษา	องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
	<u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อตัวบุคคล</u>	<u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ปฏิบัติเพื่อองค์การ</u>
ฟาน สก็อตเตอร์และ โมโตวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996)	การสนับสนุนระหว่างบุคคล (Interpersonal Facilitation)	การอุทิศตนในงาน (Job Dedication)

สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามลักษณะของวิลเลียมและแอนเดอร์สัน โดยเชื่อว่าเป็นองค์ประกอบหลักที่สามารถใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Factors influencing on OCB)

ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และทำการแบ่งกลุ่มของปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 2 กลุ่มคือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล (Individual Factors) กับปัจจัยภายนอกตัวบุคคลหรือปัจจัยสถานการณ์ (Situational Factors)

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยลักษณะทางประชากร (Demographics) ปัจจัยลักษณะนิสัย (Dispositions) และปัจจัยด้านทัศนคติ (Attitudes)

ปัจจัยลักษณะทางประชากร ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่พบในงานวิจัยส่วนใหญ่และยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ คิดเดอร์ (Kidder, 2002) ที่พบว่าบุคคลที่มีเพศต่างกันจะมีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป กล่าวคือเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือ และเพศชายมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และผลการศึกษาของอัษฎพร พูลทรัพย์ (2546) เสนอว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันจะทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันด้วย

ปัจจัยลักษณะนิสัย เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่ค่อนข้างคงที่และมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient) ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) เป็นต้น ในส่วนของบุคลิกภาพนั้นการประเมินบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big-Five Factors) มักนิยมใช้ในการศึกษากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการศึกษาของ แลงฟอร์ด (Langford, 2003) พบว่าลักษณะของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถใช้ในการทำนายพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ขณะที่ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และในการศึกษาของ จีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์และความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพบว่าความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านทักษะทางสังคม (Social Skill) กับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวม สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยในกลุ่มนี้มีความสำคัญอย่างมากในกาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบตัวแปรมากมายในการศึกษา เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice) สัญญาทางใจ (Psychological Contract) การรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Perception Toward OCB) เป็นต้น

ความพึงพอใจในงาน มีการศึกษาเริ่มจาก สมิธและคณะ (Smith et al., 1983) ที่ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ และพฤติกรรมการปฏิบัติตามอย่างเชื่อฟัง ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในงานมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งสองแบบ เช่นเดียวกับการศึกษาของเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ พบในการศึกษาของ เซนและฟรานเชสโก (Chen & Francesco, 2003) โดยเสนอผลว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ส่งผลทางอ้อมต่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ ด้านจิตใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับข้อเสนอที่ว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุดในงานวิจัยของ เมเยอร์ สแตนลีย์ เฮอส์สโควิช และโทโปนิทสกี (Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnysky, 2002)

ความยุติธรรมในองค์การ มีการศึกษาเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความยุติธรรมในองค์การ ตัวอย่างการศึกษาเมื่อไม่นานมานี้ของ โมอิดินกูตี เบลา คูมาร์ และนาลากัท (Moideenkutty, Blau, Kumar, & Nalakath, 2006) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เช่นเดียวกับการศึกษาของ พินดา ทองเงา (2548) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างาน

สัญญาทางใจ การศึกษาของ โคเล ชาปีโรและคอนเวย์ (Coyle-Shapiro & Conway, 2005) พบว่าพนักงานที่ได้รับการปฏิบัติตามสัญญาทางใจอย่างที่เขาคาดหวังไว้ มีแนวโน้มสูงที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึงการศึกษาของ เทอร์นลีย์ โบลิโน เลสเตอร์ และบลัดกูด (Turnley, Bolino, Lester, & Bloodgood, 2003) พบว่าการได้รับการปฏิบัติตามสัญญาทางใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การมากกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล

การรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากในงานวิจัยของมอริสัน (Morrison, 1994) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในประเด็นที่พนักงานจะรับรู้ว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในบทบาทหน้าที่หรืออยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ โดยผลการศึกษารูปว่า พนักงานที่รับรู้ว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูง นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ฮุย แลม และลอว์ (Hui, Lam, & Law, 2000) ที่ศึกษาถึงการรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะสิ่งที่มีคุณค่าต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง พบว่าพนักงานที่มีความเชื่อสูงว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อการได้รับเลื่อนตำแหน่ง ก็จะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีความเชื่อเช่นนั้นต่ำ

2. ปัจจัยภายนอกตัวบุคคลหรือปัจจัยสถานการณ์ ได้แก่ ลักษณะงาน(Task

Characteristics) ลักษณะของกลุ่มหรือองค์การ (Group / Organizational Characteristics)

ลักษณะของผู้นำ (Leadership)

ลักษณะงาน ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในงานวิจัยที่รวบรวมมาสรุปได้ว่า ลักษณะงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ลักษณะงานเหล่านี้ได้แก่ งานที่มีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Task Feedback) งานที่ต้องปฏิบัติซ้ำแบบเดิม (Task Routinization) งานที่มีความสำคัญ (Task Significance) งานที่ต้องพึ่งพากัน (Task Interdependence) งานที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Goal Interdependence) ตัวอย่างเช่นการศึกษาของ คาร์โดน่า ลอว์เรนส์ และเบนท์เลอร์ (Cardona, Lawrence, & Bentler, 2004 quoted in Organ et al., 2006) เสนอผลว่างานที่มีอิสระในการทำงาน และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจะส่งผลผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ และในการศึกษาของ ทอสโวลด์และหยู (Tjosvold & Yu, 2004) พบว่าลักษณะงานที่มีเป้าหมายร่วมกันจะสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้นภายในกลุ่มงาน

ลักษณะของกลุ่มหรือองค์การ การศึกษาของ เดอกรูทและบราวน์ลี (DeGroot & Brownlee, 2006) เสนอว่าโครงสร้างของแผนก (Department Structure) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่ในโครงสร้างแบบเน้นความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Organic Structure) พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง และในโครงสร้างแบบเน้นการทำงานตามกลไก (Mechanistic Structure) พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำ ในอีกงานวิจัยคือการศึกษาของ เออร์ฮาร์ทและนุมันน์ (Ehrhart & Naumann, 2004) ซึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับบรรทัดฐานของกลุ่ม โดยได้เสนอแบบจำลองที่แสดงว่าบรรทัดฐานของกลุ่ม (Group-Prescribed OCB Norms) มีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของตัวบุคคล (Individual OCB) รวมทั้งยังส่งผลต่อการสร้างเป็นบรรทัดฐานส่วนตัวในการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล (Personal OCB Norms) อีกด้วย

ลักษณะของผู้นำ เออร์ฮาร์ท (Ehrhart, 2004) ทำการศึกษาลักษณะผู้นำในฐานะเป็นปัจจัยนำ (Antecedents) ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้นำแบบดูแลเอาใจใส่ (Servant Leadership) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงาน (Unit-level OCB) กล่าวคือผู้นำที่มีลักษณะแบบดูแลเอาใจใส่สูงจะทำ

ให้ผู้ตามมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงานสูง นอกจากนี้ในงานวิจัยของ ฮอฟมันน์ มอร์จสัน และเจอร์เรส (Hofmann, Morgeson, & Gerras, 2003) พบว่าคุณภาพของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่ม (Leader-Member Exchange) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความปลอดภัยในการทำงาน นั่นหมายความว่าถ้าลักษณะความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่มเป็นไปในทางที่ดีก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความปลอดภัยในการทำงานขึ้น

การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Measurement of OCB)

สำหรับการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในงานวิจัยส่วนใหญ่จะใช้เป็นแบบสอบถาม โดยแหล่งข้อมูลการประเมิน (Rating Source) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่พบนั้นแตกต่างกันไป เช่น การประเมินจากหัวหน้า (Superior Rating) การประเมินตนเอง (Self Rating) การประเมินจากลูกน้อง (Subordinate Rating) การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating) เป็นต้น

ในการศึกษาของ อัลเลนและคณะ (Allen et al., 2000) ที่พยายามพิสูจน์ว่าการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจาก 3 แหล่งประเมิน ได้แก่ ตนเอง หัวหน้าและลูกน้อง มีความแตกต่างกันหรือไม่ และได้เสนอผลการศึกษาว่าการประเมินจากผู้อื่นคือ หัวหน้ากับลูกน้องมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าความสัมพันธ์สูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินตนเองกับการประเมินจากหัวหน้าและลูกน้อง แต่เมื่อพิจารณาที่ระดับค่าเฉลี่ยในการประเมิน พบว่าการประเมินจากหัวหน้าและการประเมินตนเองไม่มีความแตกต่างกันในทุกมิติของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีค่าสูงกว่าการประเมินจากลูกน้อง และในการศึกษาของ ลีเวนส์และแอนซีล (Lievens & Anseel, 2004) พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างการประเมินจากหัวหน้ากับการประเมินจากเพื่อนร่วมงาน

อย่างไรก็ตามยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนว่าแหล่งประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแหล่งใดดีที่สุด นักวิจัยส่วนใหญ่เลือกวิธีการประเมินโดยพิจารณาจากตัวแปรและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษานั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรผลการประเมินการปฏิบัติงานมักจะถูกประเมินจากหัวหน้า ดังนั้นการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การควรจะได้อาจมาจากแหล่งประเมินอื่นที่ไม่ใช่หัวหน้า เช่น ตนเองหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะควบคุมความ

ลำเอียงในการวิธีการประเมิน (Van Scotter & Motowidlo, 1996) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ใช้การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยวัดที่เจตนา (Intention) แทนการวัดพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง (Actual Behavior) เช่น การศึกษาของ วิลเลียมและคณะ (Williams et al., 2002) โดยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 2 ลักษณะ คือ ประเมินเจตนาในการที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยใช้การประเมินตนเอง และประเมินพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงโดยใช้การประเมินจากหัวหน้า

ทฤษฎีบทบาท (Role Theory)

บทบาท (Role) ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในโครงสร้างสังคมและมีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาททั้งทางด้านของจิตวิทยา พฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดังนั้นจึงมีการเสนอแนวคิดและความหมายเกี่ยวกับบทบาทไว้มากมาย

ความหมายของบทบาท

แคทซ์และคานัน (Katz & Kahn, 1978, p.43) อธิบายว่า บทบาท เป็นรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลที่สอดคล้องกับตำแหน่งที่บุคคลนั้นดำรงอยู่ตามโครงสร้างขององค์การ ซึ่งจะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของบุคคลอื่นที่มีความสัมพันธ์กันตามตำแหน่งที่มีอยู่ในองค์การนั้น

บิดเดิล (Biddle, 1979, p.58) นิยาม บทบาท ว่าเป็นลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกโดยตัวบุคคลคนหนึ่งหรือของกลุ่มบุคคลภายใต้เงื่อนไขในสถานการณ์ต่างๆ

มิวชินสกี (Muchinsky, 2002, p.258) บทบาท หมายถึง ชุดของความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งแต่ละตำแหน่งในองค์การ

แนวคิดการศึกษาบทบาท

นักทฤษฎีบทบาทได้แบ่งกลุ่มของแนวคิดทฤษฎีบทบาทออกเป็น 2 กลุ่มคือ ทฤษฎีบทบาทเชิงโครงสร้าง (Structural Role Theory) และทฤษฎีบทบาทเชิงปฏิสัมพันธ์ (Interactional Role Theory) (Stryker, 1980)

แนวคิดทฤษฎีบทบาทเชิงโครงสร้าง จะศึกษาวิเคราะห์บทบาทในแง่ที่ว่าองค์ประกอบโครงสร้างของสังคมจะกำหนดให้บุคคลต้องแสดงบทบาทอย่างไร โดยการอธิบายบทบาทนั้นจะค่อนข้างมีความชัดเจนภายใต้ระบบโครงสร้างสังคม เช่น ในโครงสร้างองค์การจะต้องศึกษาการจัดแบ่งแรงงานตามลักษณะเฉพาะขององค์การ ศึกษาลักษณะงานตามคำบรรยายลักษณะงาน ศึกษาลักษณะที่เหมือนกันของแต่ละตำแหน่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ได้มุ่งศึกษาที่ตัวบุคคล แต่จะเน้นที่โครงสร้างของระบบว่ามีผลต่อการแสดงบทบาทของบุคคลอย่างไร

แนวคิดทฤษฎีบทบาทเชิงปฏิสัมพันธ์ จะศึกษาบทบาทในแง่ของการเรียนรู้ของบุคคลที่ได้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้อื่นแล้วนำมากำหนดในบทบาทของตนเองตามสถานการณ์ต่างๆ ทั้งนี้กระบวนการเรียนรู้ของบุคคลเป็นไปอย่างต่อเนื่องโดยมีการประเมินว่าการแสดงบทบาทนั้นได้รับการยอมรับหรือสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมหรือไม่ ถือเป็นขั้นตอนของการพัฒนาบทบาท

จากแนวคิดที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้เสนอว่าบทบาทนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ บทบาทที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจนและเป็นทางการ อีกลักษณะคือบทบาทที่กำหนดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งในสภาพความเป็นจริงบทบาทส่วนใหญ่มักจะได้รับอิทธิพลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังที่ เกรน (Graen, 1976 quoted in Morrison, 1994) ได้เสนอเกี่ยวกับการจัดทำบทบาท (Role Making) ที่ระบุว่าบทบาทในองค์การไม่ได้ถูกกำหนดไว้ตายตัว และการรับรู้บทบาทของพนักงานนั้นก็เกิดขึ้นจากการที่พนักงานกับหัวหน้างานทำการเจรจาต่อรองในเรื่องขอบเขตหน้าที่ของงานกันเอง ฉะนั้นจะเห็นได้ว่าแนวคิดทฤษฎีบทบาทเชิงปฏิสัมพันธ์สามารถใช้อธิบายการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทได้เป็นอย่างดี กล่าวโดยละเอียดคือ แม้ว่าตามแนวคิดพื้นฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ แต่การรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมตามบทบาทก็สามารถเกิดขึ้นได้จากกระบวนการทางสังคม ซึ่งมีงานวิจัยสนับสนุนจำนวนมากที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของเขา (Turner, Chmiel, & Walls, 2005; Lam et al., 1999; Pond, Nacoste, Mohr, & Rodriguez, 1997; Morrison, 1994)

กระบวนการพัฒนาบทบาท (Role Episode)

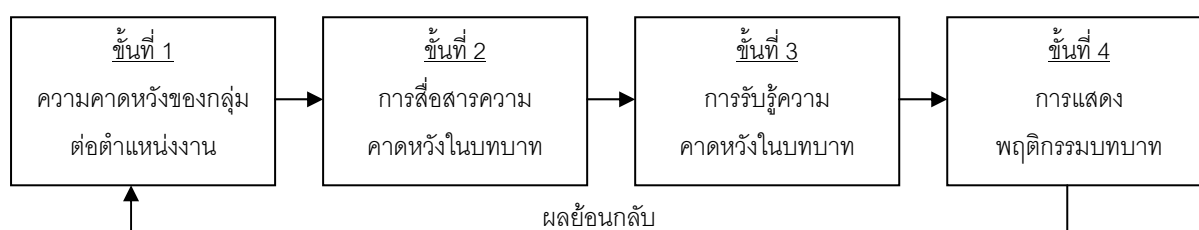
เมื่อบุคคลเข้าสู่องค์การจะมีหลายสิ่งหลายอย่างที่บุคคลผู้นั้นต้องเรียนรู้ ไม่ว่าจะเป็นกฎระเบียบขององค์การ งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่านิยมของกลุ่ม วัฒนธรรมในองค์การ

ซึ่งต้องเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม และสิ่งหนึ่งที่สำคัญที่บุคคลต้องเรียนรู้คือ บทบาท

สก๊อต มิทเชล และเบิร์นบาม (Scott, Mitchell, & Birnbaum, 1981 quoted in Muchinsky, 2002, p.259) ได้เสนอกระบวนการพัฒนาบทบาทในองค์การ โดยแบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

แผนภาพที่ 2.1

กระบวนการพัฒนาบทบาท



ที่มา : ดัดแปลงจาก Organization Theory : A Structural and Behavioral Analysis (p.103)

(Scott et al., 1981 quoted in Muchinsky, 2002, p.259)

ขั้นที่ 1 เริ่มจากการที่สมาชิกในองค์การจะมีความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่งที่มีอยู่ในองค์การ

ขั้นที่ 2 สมาชิกในองค์การจะทำการสื่อสารความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง โดยผ่านกระบวนการทางสังคมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การชี้แจงหน้าที่งานตามคำบรรยายลักษณะงาน หรือการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่อยู่ในตำแหน่งเหมือนกัน

ขั้นที่ 3 เป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังในบทบาทที่ถูกส่งมาจากสมาชิกในองค์การ โดยผ่านกระบวนการรู้คิดและแปลความหมายไปสู่การมีความเชื่อต่อบทบาทนั้นๆ

ขั้นที่ 4 บุคคลจะแสดงพฤติกรรมบทบาทออกมาตามความเชื่อที่เกิดจากการรับรู้ของเขา หลังจากนั้น เมื่อบุคคลแสดงพฤติกรรมบทบาทออกมา (ขั้นที่ 4) แล้วไม่ตรงกับความคาดหวังของกลุ่มตาม (ขั้นที่ 1) ก็จะได้รับผลย้อนกลับ (Feedback) จากสมาชิกในองค์การเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของพฤติกรรมนั้น และจะทำให้บุคคลคอยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่ม อย่างไรก็ตามความคาดหวังของกลุ่มอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาทำให้กระบวนการพัฒนาบทบาทก็จะเป็นวงจรที่ดำเนินต่อไปเรื่อยๆ ภายในบริบทขององค์การ ดังนั้นการรับรู้บทบาทของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็น

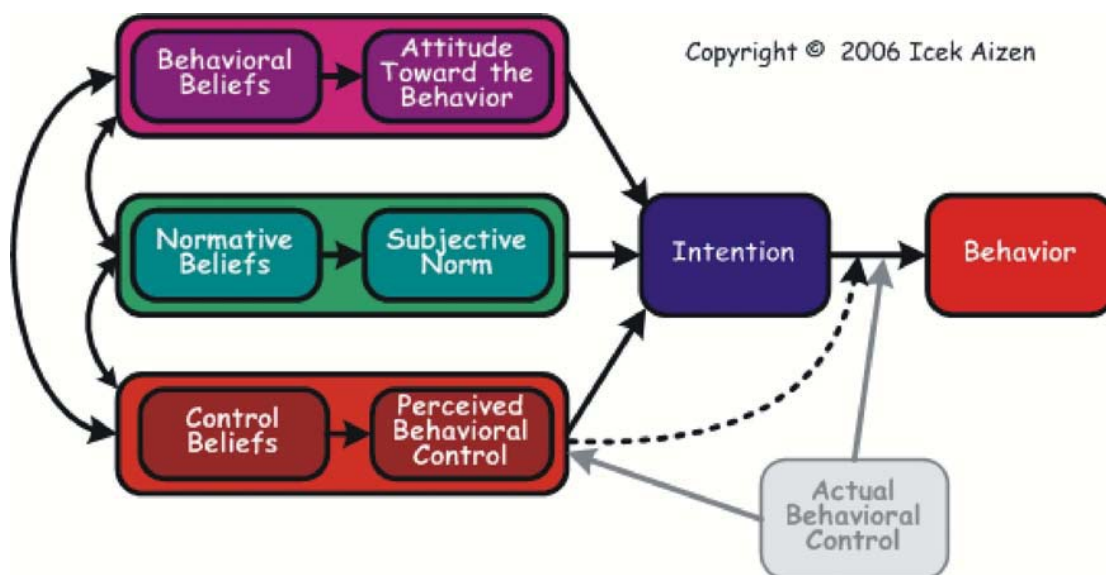
สมาชิกที่ดีขององค์การขึ้นอยู่กับความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อตำแหน่งงานนั้นๆ ซึ่งทำให้พนักงานมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกันออกไปตามตำแหน่งงาน ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานมักจะกำหนดความกว้างของบทบาท (Role Breadth) ของตนเองไว้กว้าง ก็จะมีแนวโน้มที่จะมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่อยู่ในขอบเขตของพฤติกรรมตามบทบาท ตรงกันข้ามกับลูกน้องที่กำหนดความกว้างของบทบาทของตนเองไว้แคบ ก็จะมีแนวโน้มที่จะมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่อยู่ในขอบเขตของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท

ทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน (Theory of Planned Behavior : TpB)

ทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผนของไอเซน (Ajzen, 1991; 2006) ได้ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของไอเซนและฟิชบายน์ เนื่องจากพบว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลมีข้อจำกัดในการทำนายพฤติกรรมอื่นๆ ที่บุคคลไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมที่เกิดจากเจตนาการทำพฤติกรรมของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ จึงได้มีการเพิ่มปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเข้ามาในทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน ตามพื้นฐานของทฤษฎีนี้ไอเซนเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของบุคคลมีผลมาจากความเชื่อ 3 ประการได้แก่ ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) ความเชื่อต่อกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) และความเชื่อต่อการควบคุม (Control Beliefs) ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะก่อตัวเป็นทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) เกิดขึ้นในตัวบุคคล เมื่อบุคคลเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อเจตนาในการแสดงพฤติกรรม (Intention) ของบุคคลอันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นๆ นอกจากนี้ไอเซนยังได้เสนอว่าเจตนาในการแสดงพฤติกรรม เป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และสามารถเป็นตัวทำนายการเกิดพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี

แผนภาพที่ 2.2

โครงสร้างของทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน (Ajzen, 2006)



ที่มา : <http://www.people.umass.edu/aizen/pdf/tpb.measurement.pdf>

โครงสร้างของทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน

เมื่อพิจารณาตามแผนภาพที่ 2.2 จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ทั้งหมด 9 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen, 1991; 2006)

1. ความเชื่อต่อพฤติกรรม (Behavioral Beliefs) เป็นความเชื่อเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น โดยจะประเมินว่าผลลัพธ์ของพฤติกรรมมีผลทางบวกหรือทางลบ เช่น ความเชื่อที่ว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในแผนกจะช่วยให้งานของแผนกไม่สะดุด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมได้ หรือความเชื่อว่าการบ่นเกี่ยวกับความไม่สะดวกในการทำงาน จะทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ลดประสิทธิภาพของงานลง เป็นต้น ความเชื่อนี้จะส่งผลให้เกิดเป็นทัศนคติต่อพฤติกรรมนั้นๆ

2. ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude Toward the Behavior) เป็นสิ่งที่เกิดมาจากความเชื่อต่อพฤติกรรม ทัศนคติต่อพฤติกรรมสามารถมีทิศทางได้ทั้งในทางบวกหรือลบ กล่าวคือพนักงานที่มีความเชื่อว่าการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในแผนกจะช่วยให้งานของแผนกไม่สะดุด สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมได้ ก็จะมีแนวโน้มที่มีทัศนคติที่ดีต่อ

พฤติกรรมความช่วยเหลือ แต่หากพนักงานเชื่อว่าการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำให้เสียเวลาในการทำงานส่วนตัว ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมความช่วยเหลือ

3. ความเชื่อต่อกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) หมายถึงความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้อื่นซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อเขา โดยเป็นความเชื่อที่ยินยอมตามความคาดหวังนั้น นั่นหมายความว่าหากบุคคลอื่นหรือกลุ่มอ้างอิงที่สำคัญต่อเขา เช่น พ่อแม่ ครอบครัวยุติวิธาน เพื่อนร่วมงาน คาดหวังหรือต้องการให้เขาแสดงพฤติกรรมอย่างไร บุคคลก็จะเชื่อว่าควรกระทำพฤติกรรมเช่นนั้น ยกตัวอย่างเช่น หัวหน้างานคาดหวังให้พนักงานทุกคนช่วยเหลือกันในการทำงาน พนักงานก็จะเชื่อว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือเป็นสิ่งที่ควรจะทำ

4. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้จากความเชื่อต่อกลุ่มอ้างอิง ถือเป็นความกดดันทางสังคมที่มีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลให้แสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น พนักงานที่เชื่อว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังให้ทำ ก็จะมีบรรทัดฐานยึดถือการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในองค์กร

5. ความเชื่อต่อการควบคุม (Control Beliefs) หมายถึงความเชื่อเกี่ยวกับอำนาจในการควบคุมการแสดงพฤติกรรม ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดการสนับสนุนหรือขัดขวางต่อการแสดงพฤติกรรม ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และปัจจัยภายนอก เช่น โอกาส รางวัล การขึ้นกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น การมีความเชื่อว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือเป็นการกระทำส่วนบุคคลที่สามารถทำได้ง่าย ตัดสินใจได้ด้วยตนเองทันที หรือการมีความเชื่อว่าการช่วยเหลือบุคคลอื่นต้องคำนึงถึงว่าบุคคลนั้นมีความต้องการให้ช่วยเหลือหรือไม่ ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะส่งผลการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

6. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งเกิดมาจากความเชื่อต่อการควบคุมที่คาดคะเนเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางในการแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีความเชื่อว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือเป็นการกระทำส่วนบุคคลที่สามารถทำได้ง่าย ตัดสินใจได้ด้วยตนเองทันที ก็จะมีการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมในระดับที่มากกว่าพนักงานที่มีความเชื่อว่าพฤติกรรมความช่วยเหลือต้องคำนึงถึงว่าบุคคลที่จะถูกช่วยเหลือมีความต้องการให้ช่วยเหลือหรือไม่

7. ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอยู่จริง (Actual Behavioral Control) แสดงถึงขอบเขตของความสามารถที่บุคคลมีอยู่ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ทรัพยากรและความพร้อมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีมาก่อนและเป็นประโยชน์ต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

8. เจตนาในการแสดงพฤติกรรม (Intention) หมายถึง ความตั้งใจ ความต้องการ หรือ การวางแผนของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา โดยเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นถึงความพร้อมในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งมีผลมาจากตัวแปร 3 ตัวคือ ทศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ทั้งนี้เจตนาในการแสดงพฤติกรรมถือเป็นตัวทำนายพฤติกรรม

9. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึงการกระทำที่บุคคลแสดงออกมาภายใต้สถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งสามารถที่จะสังเกตเห็นได้ โดยพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลมาจากปัจจัยทั้ง 8 ประการข้างต้น

ตามแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผน สามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมเกิดจากผลโดยตรงของเจตนาในการแสดงพฤติกรรม กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเจตนาจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมอย่างชัดเจนและแน่นอน ขณะที่ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอยู่จริงและการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมจะส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรม นอกจากนี้เจตนาในการแสดงพฤติกรรมนั้นเกิดจากตัวแปรทำนาย 3 ตัวแปรคือ ทศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม โดยที่ทศนคติต่อพฤติกรรมเกิดจากความเชื่อต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกิดจากความเชื่อต่อกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเกิดจากความเชื่อต่อการควบคุม ทั้งนี้ในกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อต่างๆ เหล่านี้ก็มีความสัมพันธ์ระหว่างกันอีกด้วย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มอริสัน (Morrison, 1994) ทำการศึกษาตัวแปรการกำหนดบทบาทหน้าที่ (Role Definition) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยให้ความสำคัญกับมุมมองของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงพยาบาลขนาดใหญ่จำนวน 317 คนและหัวหน้างานของเขาจำนวน 68 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานกับหัวหน้างานของเขามีการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในงานของพนักงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่กำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในหน้าที่ของเขาว่าง ก็จะมีแนวโน้มของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่สูง นอกจากนี้ก็พบว่าพนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกันจะกำหนดบทบาทความรับผิดชอบเหมือนกัน และพนักงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานบ่อยครั้งจะมีการกำหนดบทบาทความรับผิดชอบเหมือนกับหัวหน้าของเขา จากนั้นมอริสันยังเสนออีกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้าน

บรรทัดฐานสูงจะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ซึ่งจะรวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เข้าเป็นบทบาทของพนักงานด้วย

แลม และคณะ (Lam et al., 1999) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมุมมองของหัวหน้ากับลูกน้อง โดยศึกษาในกลุ่ม ตัวอย่าง 4 ชาติ ซึ่งเป็นพนักงานของธนาคารนานาชาติที่มีสาขาในต่างประเทศคือ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่นและฮ่องกง มีจำนวนหัวหน้ากับลูกน้องที่เก็บข้อมูลได้ทั้งหมด 431 คู่ ผล การศึกษาชี้ว่าหัวหน้าจะกำหนดบทบาทหน้าที่ของลูกน้องในขอบเขตที่กว้างกว่าที่ลูกน้องกำหนด บทบาทหน้าที่ของตัวเอง และพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในแต่ละชาติมีความแตกต่างใน 2 พฤติกรรมคือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นซึ่งพนักงานในสาขา ญี่ปุ่นกับพนักงานในสาขาฮ่องกงมีสูงกว่าพนักงานในสาขาออสเตรเลีย และพฤติกรรมการอดทน อดกลั้นซึ่งพนักงานในสาขาญี่ปุ่นกับพนักงานในสาขาฮ่องกงมีสูงกว่าพนักงานในสาขา สหรัฐอเมริกากับพนักงานในสาขาออสเตรเลีย

รียอกซ์และเพนเนอร์ (Rioux & Penner, 2001) ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยวิเคราะห์องค์ประกอบด้านแรงจูงใจ จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานของ รัฐฟลอริดาจำนวน 141 คน ซึ่งการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใช้การ ประเมินโดยตนเอง เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ผลการศึกษาพบว่าค่านิยมทางสังคมใน ทางบวก (Prosocial Value) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อ ตัวบุคคล และความใส่ใจต่อองค์การ (Organizational Concern) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การมากที่สุด

เทปเปอร์ ล็อคฮาร์ท และฮูบลอร์ (Tepper, Lockhart, & Hoobler, 2001) ศึกษาถึงผล ของการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นนักศึกษาปริญญาโทที่ ทำงานในบริษัทเอกชนกับหัวหน้างานของเขาจำนวน 160 คู่ กลุ่มที่สองเป็นพนักงานกับหัวหน้า งานจำนวน 110 คู่ในโรงงานผู้ผลิตรถยนต์ขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่าการกำหนดบทบาท หน้าที่โดยพนักงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้าน กระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือหากพนักงานกำหนดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ ทางบวกระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์การมีค่าสูงขึ้น

เบทเทนคอร์ท กวินเนอร์ และมิวเตอร์ (Bettencourt, Gwinner, & Meuter, 2001) ทำการศึกษาถึงตัวแปรทำนายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งต่อการให้บริการลูกค้า โดยเปรียบเทียบตัวแปรทัศนคติ บุคลิกภาพและความรู้ในการบริการลูกค้า กลุ่มตัวอย่างแบ่ง 2 กลุ่มคือพนักงานบริการลูกค้าจำนวน 236 คน และเจ้าหน้าที่งานบริการห้องสมุดจำนวน 144 คน การศึกษาครั้งนี้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) การให้บริการแบบตัวต่อตัว (Service Delivery) และการมีส่วนร่วมในงานบริการ (Participation) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งต่อการให้บริการลูกค้าถูกทำนายด้วยตัวแปรทำนายในหลายลักษณะ กล่าวคือ ทัศนคติสามารถทำนายความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ดีที่สุด บุคลิกภาพสามารถทำนายการให้บริการแบบตัวต่อตัวได้ดีที่สุด และความรู้ในการบริการลูกค้ากับบุคลิกภาพร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมในงานบริการได้ดีที่สุด

เซลลาร์ เทปเปอร์ และดัฟฟี (Zellars, Tepper, & Duffy, 2002) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจบังคับบัญชาในทางที่ผิด (Abusive Supervision) ของหัวหน้ากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของลูกน้อง ในกลุ่มของทหารหน่วยป้องกันทางอากาศจำนวน 373 คนและหัวหน้าของทหารในหน่วยจำนวน 278 คน (โดยจะมีหัวหน้าจำนวน 95 คนที่ต้องประเมินลูกน้อง 2 คน) ผลการศึกษาพบว่าการใช้อำนาจบังคับบัญชาในทางที่ผิดของหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของลูกน้อง และความสัมพันธ์นี้จะสูงขึ้นหากลูกน้องมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท อย่างไรก็ตามพบว่าการใช้อำนาจบังคับบัญชาในทางที่ผิดของหัวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของลูกน้อง กล่าวคือหากหัวหน้ามีการใช้อำนาจบังคับบัญชาในทางที่ผิด ลูกน้องก็จะมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมตามบทบาท และเมื่อลูกน้องมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทจะทำให้ค่าความสัมพันธ์ระหว่างรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของลูกน้องสูงขึ้น

วิลเลียมและคณะ (Williams et al., 2002) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่มาจากหลากหลายองค์กร ต่างประเภทอุตสาหกรรม ต่างตำแหน่งงาน จำนวนทั้งหมด 114 คน ผลการศึกษาชี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) มีความสัมพันธ์กับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในลักษณะที่ว่าแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะสูงขึ้นเมื่อพนักงาน

มีการรับรู้ที่ดีต่อการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของหัวหน้า และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการไม่ได้เป็นตัวทำนายเจตนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คูร์นและอัลบุซาอิดี (Kuehn & Al-Busaidi, 2002) ศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะงาน และตัวแปรทางประชากรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทั้งในองค์การภาครัฐและเอกชนในประเทศโอมานจำนวน 153 คน พบว่าความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ขณะที่ลักษณะงานไม่ได้เป็นตัวทำนาย นอกจากนี้พบว่าตัวแปรเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า

ฮอฟมันน์ และคณะ (Hofmann et al., 2003) ทำการศึกษาตัวแปรสภาพการทำงานที่ปลอดภัยในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่ม (LMX) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน (Safety Citizenship Behavior) กลุ่มตัวอย่างคือทหารสหรัฐอเมริกาในหน่วยขนส่งจำนวน 127 คน และหัวหน้าทีมอีก 29 คน ผลจากการศึกษาพบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานและการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน (Safety Citizenship Role Definition) โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่มกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานจะถูกกำกับจากสภาพการทำงานที่ปลอดภัย นั่นก็คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่มที่มีคุณภาพสูงจะส่งผลให้พนักงานขยายการกำหนดบทบาทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานก็ต่อเมื่ออยู่ในสภาพการทำงานที่ปลอดภัย นอกจากนี้ก็พบว่ากำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ฮุย ลี และรูสโซ (Hui, Lee, & Rousseau, 2004) ทำการศึกษาเรื่องสัญญาทางใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศจีน : ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการนำไปใช้ (Generalizability) และความเชื่อในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับผลลัพธ์ (Instrumentality) มีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือกลุ่มตัวอย่างแรกประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญา

โทบริหารธุรกิจจำนวน 107 คน จากมหาวิทยาลัย 4 แห่งในเมืองฉางไห่และเมืองหนานจิงประเทศจีน และกลุ่มตัวอย่างที่สองซึ่งใช้เพื่อยืนยันความเที่ยงตรงระหว่างกลุ่ม (cross validation) ของโครงสร้างแบบสอบถามวัดสัญญาทางใจ ซึ่งประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 605 คู่ของพนักงานกับหัวหน้าโดยตรงของเขา โดยทำงานในกลุ่มบริษัทผลิตเหล็กในประเทศจีน ผลการศึกษาทดสอบเกี่ยวกับความสามารถในการนำไปใช้ของสัญญาทางใจในรูปแบบต่างๆที่พบในชาติตะวันตก โดยถูกนำไปใช้ในประเทศจีนพบว่ายังยืนยันเกี่ยวกับความสามารถในการนำไปใช้ของสัญญาทางใจทั้ง 3 รูปแบบคือ ด้านผลตอบแทน (Transactional) ด้านความสัมพันธ์ (Relational) และด้านความสมดุล (Balanced) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความสัมพันธ์ของสัญญาทางใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่ามีความเชื่อในความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกับผลลัพธ์เป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์นี้ โดยจะสื่อระหว่างสัญญาทางใจด้านความสัมพันธ์และด้านความสมดุล กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่สัญญาทางใจด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรง

เออร์ฮาร์ท (Ehrhart, 2004) ศึกษาลักษณะผู้นำและสภาพการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการ(Procedural Justice Climate) ในฐานะเป็นปัจจัยนำของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานขายของในห้างสรรพสินค้าจำนวน 249 คน ผลการศึกษาพบว่าทั้งลักษณะผู้นำแบบดูแลเอาใจใส่และสภาพการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงาน โดยที่สภาพการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเป็นตัวแปรสื่อแบบบางส่วน (Partial Mediator) ระหว่างความสัมพันธ์ของลักษณะผู้นำแบบดูแลเอาใจใส่กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงาน

เทอเนอร์และคณะ (Turner et al., 2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นคนงานทำถนนจำนวน 334 คน ผลการศึกษาพบว่าลักษณะงานที่มีความต้องการงานสูง (High Job Demand) จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน นั่นหมายความว่าพนักงานที่ทำงานในลักษณะงานที่มีความต้องการปริมาณงานสูงจะรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วนที่อยู่นอกเหนือหน้าที่งาน และลักษณะงานที่มีการควบคุมสูง (High Job Control) จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน นั่นคือพนักงานที่ทำงานในลักษณะงานที่มีการควบคุมสูงจะรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วน

สำคัญของงานในหน้าที่ นอกจากนี้ก็พบว่าพนักงานที่ทำงานลักษณะที่มีความต้องการงานสูง ควบคู่ไปกับงานที่มีการควบคุมสูงจะมีแนวโน้มน้อยกว่าพนักงานคนอื่นในการที่จะรับรู้ ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของงานในหน้าที่

กัมดาร์ และคณะ (Kamdar et al., 2006) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การและความแตกต่างของบุคคล ซึ่งเป็นตัวทำนายการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB Role Definition) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์การ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นวิศวกรจำนวน 220 คนและหัวหน้างานโดยตรงของเขา ซึ่ง ทำงานในโรงกลั่นน้ำมันจำนวน 500 แห่งในประเทศอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและความแตกต่างของบุคคล ได้แก่ การคำนึงถึงผลประโยชน์ การมองโลกอย่างเข้าใจ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการกำหนด บทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าการกำหนด บทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่เพียงแต่จะสามารถทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ยังส่งผลในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย

หวานเสียนและหวีวู (Wanxian & Weiwu, 2006) ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะการปฏิบัติตามบทบาท (Citizenship Behavior as In-role Orientation) ทำการศึกษาในประเทศจีน จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จากหลายบริษัทซึ่งมีความหลากหลายในประเภทธุรกิจ โดยได้ข้อมูลที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน 349 คน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง และเพศเป็น ปัจจัยนำของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะการปฏิบัติตามบทบาท โดยที่พนักงานที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะรับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การเป็นการปฏิบัติตามบทบาท และพนักงานที่มีตำแหน่งสูงในองค์การก็จะรับรู้พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะการปฏิบัติตามบทบาทสูงเช่นกัน ส่วนพนักงานเพศหญิงรับรู้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะการปฏิบัติตามบทบาทสูงกว่าพนักงานเพศชาย ในด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ การรักษาทรัพยากรของบริษัท การเรียนรู้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วม การรักษาความสะอาด และโดยเฉพาะอย่างยิ่งความกลมเกลียวกัน

สรุปผลการวิจัยและเหตุผลการตั้งสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการรู้การคิดของบุคคล ทั้งในเรื่องของความคิดความอ่าน ความเชื่อหรือทัศนคติ นั้นหมายถึงว่าคนที่มีความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีการรับรู้หรือความเชื่อต่อสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมีความเชื่อว่าการอบรมเลี้ยงดูบุตรเป็นหน้าที่ของตนเองมากกว่าผู้ชาย เนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว หรือคนที่มีอายุน้อยกว่าจะมีทัศนคติที่ดีต่องานมากกว่าคนที่มีความอายุน้อย เนื่องมาจากการมีวุฒิภาวะ เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่าปัจจัยส่วนบุคคลน่าจะมีผลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท โดยในงานวิจัยของ หว่านเสียน และหวู่ (Wanxian & Weiwu, 2006) ที่ศึกษาว่าลักษณะทางประชากรจะมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามบทบาทหน้าที่อย่างไรบ้าง และผลการศึกษาพบว่าเพศหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะการปฏิบัติตามบทบาท และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องกระทำ งานวิจัยอีกชิ้นหนึ่งของ เทอเนอร์และคณะ (Turner et al., 2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าลักษณะงานที่มีความต้องการงานสูง (High Job Demand) จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน และลักษณะงานที่มีการควบคุมสูง (High Job Control) จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุและลักษณะงานจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท โดยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน

1.1 พนักงานหญิงจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานชาย

- 1.2 พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า
- 1.3 พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง

สมาชิกขององค์การทุกคนจะมีบทบาทหน้าที่ของตนเองเมื่อได้ดำรงอยู่ในองค์การนั้น การกำหนดบทบาทของสมาชิกส่วนหนึ่งเกิดมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในบริบทขององค์การตามที่ เกรน (Graen, 1976 quoted in Morrison, 1994) ได้เสนอเกี่ยวกับการจัดทำบทบาท (Role Making) ที่ระบุว่าบทบาทในองค์การไม่ได้ถูกกำหนดไว้ตายตัว และการรับรู้บทบาทของพนักงานนั้นก็เกิดขึ้นมาจากการที่พนักงานกับหัวหน้างานทำการเจรจาต่อรองในเรื่องขอบเขตหน้าที่ของงานกันเอง ดังนั้นสิ่งนี้ถือเป็นกระบวนการทางสังคมที่ทำให้พนักงานมีการรับรู้บทบาทแตกต่างกัน เช่น พนักงานกำหนดความกว้างของบทบาทตนเองไว้แตกต่างกัน บางคนกำหนดบทบาทตนเองไว้กว้างขณะที่บางคนกำหนดบทบาทตนเองไว้แคบ ซึ่งพนักงานที่กำหนดบทบาทตนเองไว้กว้างมีแนวโน้มที่จะรวมเอาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเข้าไปในบทบาทด้วย และพนักงานที่กำหนดบทบาทตนเองไว้แคบจะไม่รวมเอาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเข้าไปในบทบาทของตนเอง โดยพนักงานที่รับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่อยู่ในบทบาทหน้าที่ที่พึงปฏิบัติ จะมีแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมาสูง เนื่องจากตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเองและยังเชื่ออีกว่าองค์การจะให้รางวัลกับพฤติกรรมที่อยู่ในบทบาทอย่างแน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยเชื่อว่าการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง จากการศึกษาของเซลลาร์ และคณะ (Zellars et al., 2002) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = .19, p < .01$) จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง

- 2.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะ
พฤติกรรมตามบทบาทที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง
- 2.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะ
พฤติกรรมตามบทบาทที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง

การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทกับเจตนาในการ
แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ไอเซน (Ajzen, 1991; 2006) ได้นำเสนอทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผนว่า แนวโน้ม
หรือเจตนาในการแสดงพฤติกรรมจะเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ 3 ประการคือ ทศคติต่อพฤติกรรม
(Attitude Toward The Behavior) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) และการรับรู้
ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) โดยในส่วนของทศคติ
ต่อพฤติกรรมเกิดมาจากความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นว่าเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดี รวมทั้งมีการ
ประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมนั้นด้วย ส่วนของการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกิดจากความเชื่อในการ
แสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตนเอง และการรับรู้ความสามารถ
ในการควบคุมพฤติกรรมเป็นความเชื่อที่ว่าตนเองสามารถกระทำพฤติกรรมนั้นได้ ปัจจัยเหล่านี้จะ
ส่งผลต่อการเกิดเจตนาที่จะแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างการศึกษาของ วิลเลียมและคณะ (Williams
et al., 2002) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์บวกกับ
เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่เมื่อพนักงานมีการรับรู้ที่ดีต่อ
การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของหัวหน้าจะส่งผลให้เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์การสูงขึ้น ผู้วิจัยเชื่อว่าการรับรู้ของบุคคลน่าจะมีความสัมพันธ์กับเจตนาในการแสดง
พฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรม
ตามบทบาทจึงน่าจะมีสัมพันธ์กับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ โดยได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรม
ตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

- 3.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะ
พฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล
- 3.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะ
พฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ

เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การที่เกิดขึ้นจริง

ตามโครงสร้างทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผนของไอเซน (Ajzen, 1991; 2006) สามารถอธิบายได้ว่าเจตนาในการแสดงพฤติกรรมจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมอย่างชัดเจนและแน่นอนนอกจากนี้ไอเซนยังได้เสนอว่าเจตนาในการแสดงพฤติกรรม เป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และสามารถเป็นตัวทำนายการเกิดพฤติกรรมได้เป็นอย่างดี จากการศึกษาของ เคาท์ฮูริสและสปอนทิส (Kouthouris & Spontis, 2005) ที่ทำการทดสอบความสามารถของทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผนในการทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัย ซึ่งได้ผลว่าเจตนาในการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับการศึกษาในประเทศไทยของ สุทธิพัฒน์ พิษณุธาดาทพงศ์ (2548) พบว่าเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนั้นจากเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยเชื่อว่าเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง โดยตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง

- 4.1 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัว
บุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่
มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง
- 4.2 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ
มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อ
องค์การที่เกิดขึ้นจริง

- 4.1 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง
- 4.2 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

แผนภาพที่ 2.3

แผนภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

