บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง : ศึกษากรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

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

ผู้เข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มประชากรในการศึกษาซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง มีจำนวนทั้งหมด 202 คน จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน (Yamane, 1970, pp.580-581 อ้างถึงใน วรทวิลาวรรณ, 2546, น.54) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการคือ 135 คน และกลุ่มผู้เข้าร่วมในการวิจัยอีกกลุ่มคือ หัวหน้างานโดยตรงของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 152 ชุดได้กลับคืนและสามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.77 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสร้างขึ้นมาประกอบด้วย 2 ชุดคือ ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงาน แบ่งออกเป็นแบบสอบถามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .79 ซึ่งผู้วิจัยศึกษารวบรวมและพัฒนาจากแบบสอบถามของวิลเลี่ยมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson,1991) และ

แบบสอบถามของมอร์ริสัน (Morrison, 1994) โดยมีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ และแบบสอบถามวัดเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่น(Alpha) เท่ากับ.82 ซึ่งผู้วิจัยศึกษารวบรวมและพัฒนาจากแบบสอบถามของวิลเลี่ยมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson,1991) และแบบสอบถามของวิลเลี่ยม ปิเตร์ และซาอินุบา (Williams, Pitre & Zainuba, 2002) อีกจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้า ใช้ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha) เท่ากับ .79 ซึ่งให้หัวหน้าโดยตรงของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ทำการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงของพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา โดยผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมและพัฒนาขึ้นจากแบบสอบถามของวิลเลี่ยมและแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson,1991)มีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นแบ่งเป็น 2 ระยะคือ ช่วงการเก็บข้อมูลเพื่อการทดสอบแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริงโดยเก็บข้อมูลในองค์การที่มีลักษณะเหมือนกับองค์การที่ต้องการศึกษาจริง และช่วงการเก็บข้อมูลจริง สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายปัจจัยส่วนบุคคล และระดับของตัวแปรในการวิจัย ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ ค่าสถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

สรุปผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 141 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปีแบ่งเป็นอายุ 25-30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และอายุ 30-35 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ในส่วนของปัจจัยอายุงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 2-5 ปี จำนวน 41 คน อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 39 คนและอายุงานไม่เกิน 2 ปี จำนวน 38 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 29.1, 27.7 และ 27.0 ตามลำดับ สำหรับลักษณะงานกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานออกพื้นที่มากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาเป็นงานผลิต จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และสุดท้ายเป็นงานสำนักงาน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4

จากการศึกษาระดับของตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{x}$ = 3.98, S.D.= .35) โดยเมื่อพิจารณาแบบแยกด้าน ทั้งการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทและการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทก็ถือว่าอยู่ในระดับสูง ($\overline{x}$ = 4.05, 3.91; S.D.= .39, .47) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ามีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทอยู่ในระดับสูงทุกด้านในทุกลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\overline{x}$ = 3.98, S.D.= .35) เมื่อพิจารณาแบบแยกด้าน ทั้งเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลและเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การถือว่าอยู่ในระดับสูง ($\overline{x}$ = 3.97, 3.99; S.D.= .39,.42) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าพนักงานมีระดับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูงทุกด้านในทุกลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{x}$ = 2.63, S.D.= .56) เมื่อพิจารณาแบบแยกด้าน ทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริงพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{x}$ = 2.60, 2.66; S.D.= .56,.65) แต่เมื่อพิจารณาแยกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าในปัจจัยเพศพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 25 ปีและพนักงานที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไปมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนในปัจจัยลักษณะงานนั้น พนักงานที่อยู่ในงานผลิตมีระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับสูงในทุกด้านเช่นกัน

สำหรับในส่วนของการทดสอบสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานไว้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 1</u> พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน	
1.1 พนักงานหญิงจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานชาย	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.2 พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า	ปฏิเสธสมมติฐาน
1.3 พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 2</u> การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง	ปฏิเสธสมมติฐาน
2.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง	ยอมรับสมมติฐาน
2.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 3</u> การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
3.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล	ยอมรับสมมติฐาน
3.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.1 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง	ปฏิเสธสมมติฐาน
4.2 เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง	ปฏิเสธสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยขออธิบายระดับของตัวแปรทั้ง 3 ตัวในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

1.พนักงานมีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทอยู่ในระดับสูง นั่นหมายความว่าพนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ซึ่งผลที่ออกมานี้ขัดแย้งกับแนวความคิดพื้นฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ แต่อย่างไรก็ตามถือเป็นผลที่สอดคล้องกับงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของเขา (Turner, Chmiel,& Walls, 2005; Lam et al., 1999; Pond, Nacoste, Mohr,& Rodriguez, 1997; Morrison, 1994) นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่าการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีระดับสูงกว่าการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 3.35, p<.001) ตามแนวคิดทฤษฎีบทบาทเชิงปฏิสัมพันธ์ที่เสนอว่า บทบาทของบุคคลเกิดจากการได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคมจึงทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้อื่นแล้วนำมากำหนดในบทบาทของตนเองตามสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้นการที่บุคคลรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของเขา จึงน่าจะรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งปฏิบัติต่อตัวบุคคลมากกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ

2.พนักงานมีระดับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่าพนักงานมีแนวโน้มสูงที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อาจเนื่องมาจากการที่สังคมไทยมีลักษณะเป็นสังคมที่พึ่งพาอาศัยกัน (Collectivistic Society) จากขนบธรรมเนียมประเพณีที่สืบทอดกันมาทำให้คนจะรู้จักช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน ร่วมกันสนับสนุนเป้าหมายของกลุ่มและช่วยกันรักษาการดำรงอยู่ของกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีเรื่องของค่านิยมความกตัญญูกตเวที ที่ว่าคนเราเมื่ออยู่ในสังคมใดควรจะทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมนั้นๆ ดังคำพังเพยที่กล่าวว่า“อยู่บ้านท่านอย่านิ่งดูดาย ปั้นวัวปั้นควายให้ลูกท่านเล่น” ฉะนั้นสิ่งเหล่านี้จึงสนับสนุนให้เกิดเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

3. พนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่าพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของหัวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง หากเปรียบเทียบกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง จะเห็นว่าหัวหน้ามีการรับรู้ที่ต่ำกว่าการรับรู้ของพนักงาน อาจเนื่องจากเมื่อพนักงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเองก็มักจะประเมินเข้าข้างตนเอง และเมื่อหัวหน้าประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน อาจจะไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมของพนักงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เช่น พนักงานให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน แต่ไม่ได้แสดงต่อหน้าให้หัวหน้าเห็น เป็นต้น

สำหรับการอภิปรายในส่วนของผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

<u>สมมติฐานที่ 1</u> พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุและลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ที่ออกมานี้อาจเนื่องมาจากอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ที่ถูกปลูกฝังให้กับสมาชิกในองค์การและสืบทอดกันมายาวนานว่าการเป็นพนักงานที่ดีควรจะปฏิบัติตนอย่างไร โดยลักษณะของการปฏิบัติงานที่ดีประกอบด้วยลักษณะต่างๆ เช่น มีความขยันหมั่นเพียรดี ปฏิบัติงานได้ปริมาณตามมาตรฐานหรือเกินกว่านั้น มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชาและต่อบริษัท มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้ดีขึ้น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้และให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์การ เป็นต้น (บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์, 2537, น.30) สิ่งนี้ทำให้พนักงานในองค์การไม่ว่าจะมีเพศต่างกัน มีอายุต่างกันหรือมีลักษณะงานต่างกันก็จะมีการรับรู้ ความคิดหรือความเชื่อต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ต่างกันภายใต้วัฒนธรรมเดียวกัน นั่นหมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุและลักษณะงานไม่มีผลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท สอดคล้องกับการศึกษาของ เออร์ฮาร์ทและนูมันน์ (Ehrhart & Naumann, 2004) ที่เสนอว่าบรรทัดฐานของกลุ่ม (Group-Prescribed OCB Norms) จะส่งผลต่อการสร้างเป็นบรรทัดฐานส่วนตัวในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล (Personal OCB Norms) รวมทั้งยังมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของตัวบุคคล (Individual OCB)

อีกประเด็นที่อาจจะส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันแต่มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างกัน คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ของบริษัท ซึ่งหัวข้อที่ประเมินมีลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกับลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การตรงต่อเวลาในการทำงาน การมีส่วนร่วมในภารกิจของบริษัท เป็นต้น สิ่งนี้จึงทำให้พนักงานทุกคนในองค์การต่างรับรู้เหมือนกันว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่พึงปฏิบัติ

อย่างไรก็ตามแม้ว่าจากผลงานวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท แต่ยังมีนักวิจัยที่ได้เสนอแนะว่าแม้บุคคลจะอยู่ภายใต้วัฒนธรรมเดียวกัน แต่ลักษณะทางประชากรยังคงมีอิทธิพลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทตราบใดที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังคงเป็นสิ่งที่คลุมเครือ และไม่มีขอบเขตการแบ่งที่ชัดเจนว่าอยู่ในบทบาทหน้าที่หรืออยู่นอกบทบาทหน้าที่ (Wanxian & Weiwu, 2006)

สมมติฐานย่อย 1.1 พนักงานหญิงจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานชาย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานหญิงมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างจากพนักงานชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หว่านเสียนและหวีวู่ (Wanxian & Weiwu, 2006) ที่พยายามศึกษาผลของปัจจัยทางประชากรที่มีต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท โดยผลการศึกษาออกมาไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิงในการรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหรือพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท

สมมติฐานย่อย 1.2 พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่ามีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า นั่นหมายความว่า อายุไม่มีผลต่อการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทของพนักงาน อาจเนื่องมาจากแม้พนักงานจะมีอายุมากหรือน้อย แต่ก็ถือว่าอยู่ในช่วงอายุวัยทำงานจึงมีวุฒิภาวะและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เซลล่าร์ และคณะ (Zellars et al., 2002) ที่พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท

สมมติฐานย่อย 1.3 พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันจะมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเสนอว่า พนักงานที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่าไม่ว่าพนักงานจะมีลักษณะงานสำนักงาน งานผลิตและงานออกพื้นที่ ต่างก็มีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามหากพิจารณาค่าเฉลี่ยจะเห็นว่าพนักงานที่มีลักษณะงานผลิตมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีลักษณะงานสำนักงานและงานออกพื้นที่ อาจมีสาเหตุมาจากการที่งานผลิตเป็นลักษณะงานที่เน้นปริมาณงาน จึงทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปริมาณงานโดยตรงและมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การบางอย่างไม่ได้อยู่ในบทบาทหน้าที่ของเขา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเทอเนอร์และคณะ

(Turner et al., 2005) ที่เสนอว่าลักษณะงานที่มีความต้องการงานสูงจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่อ้างถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่ทำงานในลักษณะงานที่ความต้องการปริมาณงานสูงจะรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วนที่อยู่นอกเหนือหน้าที่งาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยเชื่อว่าพนักงานที่มีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงน่าจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงสูง ผลที่ออกมาอาจเกิดจากการรับรู้ของหัวหน้าเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงของลูกน้อง กล่าวคือหัวหน้าไม่สามารถสังเกตหรือประเมินพฤติกรรมทุกอย่างของพนักงานได้ครบถ้วน เช่น การให้กำลังใจเมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาทุกข์ใจซึ่งเป็นการปฏิบัติต่อกันระหว่างพนักงานด้วยกันเอง การปกป้องภาพพจน์ของบริษัทเมื่อมีบุคคลภายนอกกำลังตำหนิบริษัทซึ่งพนักงานมีโอกาสน้อยที่จะแสดงให้หัวหน้าได้เห็น โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายผลิตและพนักงานประจำสำนักงานที่มีงานประจำวันต้องทำ เป็นต้น ปัจจัยนี้จึงมีส่วนทำให้พนักงานที่มีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทสูงอาจจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ของหัวหน้าสูงหรือต่ำก็ได้ นอกจากนี้ผลวิจัยที่ออกมาอาจเกิดมาจากปัจจัยอื่น เช่น จากข้อเสนอของ กัมดาร์ และคณะ (Kamdar et al., 2006) ที่ว่าแม้พนักงานรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทของเขา แต่ถ้าองค์การปฏิบัติต่อเขาอย่างเท่าเทียมกันและยุติธรรม พนักงานก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา ดังนั้นตัวแปรความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Justice) จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริงลดลง

สมมติฐานย่อย 2.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง

แม้ว่าโดยรวมจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง แต่จากการทดสอบสมมติฐานย่อยพบว่า การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง (r = .24, p<.01) ผลของความสัมพันธ์รายด้านที่เกิดขึ้นนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมที่ตัวบุคคลสามารถกระทำได้ง่ายกว่า และสามารถควบคุมได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น หากพนักงานรับรู้ว่าการช่วยเหลือเพื่อนพนักงานใหม่เป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ เมื่อพนักงานใหม่มีปัญหาในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน พนักงานก็จะพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่เขาสามารถช่วยเหลือได้และไม่ยุ่งยากนัก จึงเข้าไปช่วยแนะนำการใช้อุปกรณ์สำนักงานให้แก่พนักงานใหม่ สอดคล้องกับแบบจำลองของไอเซน (Ajzen, 2006) ที่เสนอว่าการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยการพิจารณาปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางในการแสดงพฤติกรรมนั้น

<u>สมมติฐานย่อย 2.2</u> การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r = .01) อาจกล่าวได้ว่าตัวแปรทั้งสองแทบไม่ได้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันเลย โดยลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อส่วนรวมและมีความซับซ้อนมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล ยกตัวอย่างเช่น พนักงานรับรู้ว่าการวางแผนเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาของหน่วยงานเป็นหน้าที่ในบทบาท แต่ระดับการแสดงพฤติกรรมนี้อาจจะไม่เกิดขึ้นเพราะเนื่องจากพนักงานพิจารณาว่าการปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยาก โดยพนักงานอาจมีความเชื่อว่าเขาไม่มีทักษะในการวางแผนแก้ไขปัญหา ไม่มีความเชื่อมั่นในการนำเสนอแผนงาน หรือมีความเป็นไปได้น้อยที่แผนงานจะถูกยอมรับ ซึ่งเป็นไปตามแบบจำลองของไอเซน (Ajzen, 2006) ที่เสนอว่าบุคคลจะพิจารณาความยากง่ายของการแสดงพฤติกรรมโดยใช้ความเชื่อต่อการควบคุม (Control

Beliefs) ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดการสนับสนุนหรือขัดขวางต่อการแสดงพฤติกรรม ทั้งปัจจัยภายใน เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และปัจจัยภายนอก เช่น โอกาส รางวัลที่จะได้การขึ้นกับผู้อื่น ดังนั้นความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมว่าเป็นพฤติกรรมที่ยาก ไม่สามารถกระทำหรือไม่สามารถควบคุมได้ก็จะส่งผลให้ไม่เกิดการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ ออกมา

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

สมมติฐานย่อย 3.1 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคล

สมมติฐานย่อย 3.2 การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .70$, $p<.01$) นั่นหมายความว่าหากพนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่อยู่ในบทบาทหน้าที่ของเขาก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นออกมา นอกจากนี้เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านก็พบว่า การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .63$, $p<.01$) ซึ่งหมายความว่าหากพนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลเป็นสิ่งที่อยู่ในบทบาทหน้าที่ของเขาก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลออกมา และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .62$, $p<.01$) อธิบายได้ว่าหากพนักงานเชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การเป็นสิ่งที่อยู่ในบทบาทหน้าที่ของเขาก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การออกมา

ผลการวิจัยข้างต้นเทียบเคียงได้ตามทฤษฎีพฤติกรรมตามการวางแผนของไอเซน (Ajzen, 2006) ที่เสนอว่าเจตนาในการแสดงพฤติกรรมของตัวบุคคลเกิดจากปัจจัย 3 ตัวคือ 1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม 2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง 3) การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลเช่นเดียวกันกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทในการศึกษาครั้งนี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือเมื่อบุคคลมีการรับรู้อย่างไร ก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมตามลักษณะของการรับรู้นั้นๆ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่รับรู้ว่าพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในแผนกจะช่วยให้งานของแผนกไม่สะดุดและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การโดยรวมได้ ก็จะมีเจตนาที่จะแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือ หรือพนักงานที่รับรู้ว่าพฤติกรรมการช่วยเหลือเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังให้พนักงานปฏิบัติ ก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการช่วยเหลือ เช่นเดียวกันเมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในงานของเขา พนักงานก็จะมีเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงทำให้เกิดความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดระหว่างทั้งสองตัวแปร

<u>สมมติฐานที่ 4</u> เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง

<u>สมมติฐานย่อย 4.1</u> เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง

<u>สมมติฐานย่อย 4.2</u> เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่เกิดขึ้นจริง เมื่อพิจารณาแยกด้านพบว่า เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง และเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งต่อองค์การที่เกิดขึ้นจริง ผลการทดสอบสมมติฐานนี้ขัดแย้งกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาในการแสดงพฤติกรรม (Intention) กับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริง (Actual Behavior) ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรม

ตามการวางแผนของไอเซน (Ajzen, 2006) เช่น การศึกษาของ เคาท์ฮูริสและสปอนทิส (Kouthhouris & Spontis, 2005) ที่พบว่าเจตนาในการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถทำนายพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรือในการศึกษาของ ฐิติพัฒน์ พิชญธาดาพงศ์ (2548) ที่พบว่าเจตนาในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ อย่างไรก็ตามประเด็นที่สำคัญคือการศึกษาที่กล่าวมาทำการวัดตัวแปรเจตนาในการแสดงพฤติกรรมและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงโดยใช้การประเมินจากตนเอง (Self Report) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่าผลที่ออกมานี้เกิดจากประเด็นของแหล่งข้อมูลการประเมินที่ได้มาแตกต่างกันจึงทำให้ไม่พบความสัมพันธ์กันระหว่างทั้งสองตัวแปรนี้ กล่าวคือในการศึกษาครั้งนี้เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้จากการประเมินโดยตัวพนักงานเอง (Self Rating) ขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงได้จากการประเมินโดยหัวหน้า (Superior Rating)

นอกจากนี้หัวหน้ามักจะประเมินพนักงานต่ำกว่าที่พนักงานประเมินตนเอง ซึ่งอาจเกิดมาจากการที่หัวหน้ามักจะมีความคาดหวังสูงกว่าพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานและต้องการให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ แลม และคณะ (Lam et al., 1999) ที่พบว่าหัวหน้าจะกำหนดบทบาทหน้าที่ของพนักงานในขอบเขตที่กว้างกว่าที่พนักงานกำหนดบทบาทหน้าที่ของตัวเขาเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริง : ศึกษากรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งผู้วิจัยขอแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับผลการศึกษาในครั้งนี้ดังนี้

1.พนักงานมีการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทและเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน นั่นหมายความว่าพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นส่วนหนึ่งในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และยังมีความตั้งใจสูงที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา ดังนั้นองค์การจะต้องพยายามรักษาสิ่งเหล่านี้ไว้เนื่องจากเป็น

ปัจจัยที่สามารถเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดขึ้นในองค์การได้ โดยต้องเริ่มตั้งแต่การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ซึ่งไม่ใช่เพียงเฉพาะการอบรมเรื่องระเบียบข้อบังคับต่างๆ แต่จะต้องให้พนักงานใหม่ได้รู้และเข้าใจถึงวัฒนธรรมขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ได้ระบุไว้ในระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเป็นทางการ เช่น ในบริษัทนี้การดูแลเอาใจใส่กันระหว่างพนักงานเป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยกัน นอกจากนี้องค์การควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น มีการมอบประกาศเกียรติคุณให้กับพนักงานดีเด่นประจำปี ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความทุ่มเทในการทำงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทและช่วยรักษาผลประโยชน์ของบริษัท

2.หัวหน้างานมีการรับรู้ว่าพนักงานมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดขึ้นจริงอยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน นั่นแสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานมองว่าพนักงานยังมีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มากนัก ในประเด็นนี้อาจสามารถมองได้สองด้านกล่าวคือ ด้านแรกพนักงานมีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมาในระดับปานกลาง ด้านที่สองพนักงานอาจมีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง แต่หัวหน้ามีการรับรู้ว่าปานกลาง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่าองค์การควรมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยอาจแยกเป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานซึ่งจะเน้นให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน และหลักสูตรสำหรับหัวหน้างานซึ่งเน้นที่วิธีการประเมินและการสังเกตพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อเป็นตัวอย่างที่ดีแก่พนักงาน เพื่อให้หัวหน้าสามารถประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างถูกต้องและช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

<u>ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป</u>

1. ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น ศึกษาในพนักงานระดับหัวหน้างาน ศึกษาในพนักงานขาย รวมถึงการศึกษาในองค์การธุรกิจประเภทต่างๆ หรือแม้แต่องค์การของรัฐ

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในมุมมองที่ขัดแย้งกับแนวคิดพื้นฐานเดิม เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดจากการการถูกบังคับ

(Compulsory Citizenship Behavior) ซึ่งมองว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบางอย่างไม่ได้เกิดจากการตัดสินใจขึ้นเองของตัวบุคคลแต่เป็นการถูกบังคับ หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดจากการจัดการความประทับใจ (Impression Management) ซึ่งเชื่อว่าบุคคลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพียงเพื่อต้องการสร้างภาพลักษณ์ของตนเองที่ดีต่อสังคม เป็นต้น

3. ควรใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตเป็นเครื่องมือวัดร่วมกับการใช้แบบสอบถามตามแนวทางของการวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนมากยิ่งขึ้น รวมถึงการวัดจากแหล่งประเมินที่หลากหลาย เช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากลูกน้อง จากหัวหน้า จากตนเอง

4. ควรมีการศึกษาที่มุ่งผลประโยชน์ในการนำไปประยุกต์ใช้ให้มากขึ้น เช่น การศึกษาวิจัยเพื่อสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การสร้างแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากร เป็นต้น

5. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยสาเหตุทั้ง 8 ตัวตามแบบจำลองไอเซน (Ajzen, 2006) ได้แก่ ความเชื่อต่อพฤติกรรม ความเชื่อต่อกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อต่อการควบคุม ทัศนคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่มีอยู่จริง และเจตนาในการแสดงพฤติกรรม เพื่อที่จะใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ