



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“...ถ้าบุคคลได้รับการอบรมบ่มนิสัยให้เป็นพลเมืองดีอยู่ในศีลในธรรม เคารพต่อบทกฎหมาย
ของบ้านเมืองเสียตั้งแต่ยังเยาว์ เมื่อเติบโตขึ้นพลเมืองของประเทศก็จะมีแต่คนดี และ
ประเทศจะเจริญก้าวหน้าต่อไปได้ ก็โดยต้องมีพลเมืองดีตั้งแต่วันนี้...”

พระบรมราชาโชวาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานเมื่อวันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2495
(พิพิธภัณฑสถานไทยและหอจดหมายเหตุ, ไม่ระบุวันที่ตีพิมพ์)

การเป็น “พลเมืองดี” หรือ “คนดี” มีความสำคัญอย่างมากในสังคม เพราะจะทำให้สังคมมีความ
ความเจริญ และสามารถพัฒนาก้าวหน้าต่อไปได้ ทั้งนี้ “คนดี” หมายถึง คนที่มีคุณความดี และมี
คุณธรรม (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) ไม่ว่าในสังคมใดก็ตาม การมีสมาชิกที่มีคุณงามความดี
เคารพกฎกติกา มุ่งกระทำให้ประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น เอาใจใส่ เคารพความแตกต่างของบุคคล มี
จิตสำนึกต่อส่วนรวม ย่อมทำให้สังคมนั้นมีความปกติสุข คุณลักษณะของ “คนดี” หรือ บุคคลที่มุ่ง
กระทำให้ประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น เช่น การให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ เคารพความแตกต่างของ
บุคคลอื่นเหล่านี้นับเป็นหัวข้อหนึ่งที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การให้
ความสำคัญ โดยเรียกลักษณะดังกล่าวว่าเป็นพฤติกรรมเอื้อสังคม (prosocial behavior) ดังที่
Penner, Dovidio, Piliavin, และ Schroeder (2005) ระบุว่าการศึกษาพฤติกรรมเอื้อสังคมในทาง
จิตวิทยามาตั้งแต่ช่วงต้นศตวรรษที่ 20 โดย McDougall (1908 อ้างใน Penner et al., 2005)
พฤติกรรมเอื้อสังคมโดยทั่วไปนั้นจะเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือ การแบ่งปัน การบริจาค การให้
ความร่วมมือ และการอาสาสมัคร ซึ่งทั้งหมดนั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวกโดยมี
เป้าหมายเพื่อสร้างหรือรักษาความเป็นอยู่ที่ดีแก่บุคคลอื่น (Brief & Motowidlo, 1986)

นอกจากนี้ Eisenberg และ Miller (1987) อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นเป็น
พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจและความสมัครใจจะกระทำให้ประโยชน์ให้บุคคลอื่นหรือเกิดจาก
แรงจูงใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่น หรือ แรงจูงใจเอื้อสังคม (prosocial motives) นั้นเอง ทั้งนี้

แรงจูงใจเอื้อสังคมในบริบทของการทำงานมักมีศึกษาควบคู่ไปกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behaviors หรือ OCB) ดังที่ Katz (1964 อ้างใน Smith, Organ, & Near, 1983) ระบุว่าการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามที่กำหนดไว้เท่านั้นไม่เพียงพอเพราะองค์การจำเป็นต้องพึ่งพิงต่อการให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือ การให้คำแนะนำจากพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันอย่างสูง การพนักงานปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาท และหน้าที่ของตน เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และส่งเสริมองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พฤติกรรมเหล่านี้ย่อมเป็นคุณมหาศาลแก่องค์กร (Wright & Sablinski, 2008)

โดยทั่วไปแล้ว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ ไม่มีผลโดยตรง หรือเกี่ยวข้องกับการประเมินรางวัล และพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลโดยรวมต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร (Organ, 1997) นอกจากนี้ Muchinsky (2006) ได้อธิบายไว้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมในลักษณะที่เป็นการกระทำนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตน รวมถึงการมีพฤติกรรมเชิงบวกหลาย ๆ อย่างรวมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เกิดความสงบสุข มีบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำนวนไม่น้อย ดังที่ จันอารีย์ ศิริวรรณ (2551) ระบุว่างานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศไทยมีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 และจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์อภิमानงานวิจัย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ พบว่ามีงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศระหว่างปี 1996 ถึง 2007 จำนวน 102 เรื่อง และงานวิจัยในประเทศไทยระหว่างปี 2539 ถึง 2550 จำนวน 40 เรื่อง ทั้งนี้ ในระยะเริ่มต้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ที่ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (altruism) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportmanship) การเป็นพลเมืองดี (civic virtue) การคำนึงถึงบุคคลอื่น (courtesy) และความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (Organ, 1994)

ต่อมานักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร เช่น Williams และ Anderson (1991) ได้เสนอทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งบุคคล (organizational citizenship behavior-individual: OCB-I) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กร (organizational citizenship behavior-organization: OCB-O) และปรับปรุงเพิ่มเติมองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกจำนวนหนึ่ง และเมื่อเร็ว ๆ นี้

Podsakoff, MacKenzie, Paine, และ Bachrach (2000) และ Organ, Podsakoff, และ MacKenzie (2006) ซึ่งเป็นกลุ่มผู้วิจัยที่ให้ความสนใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาอย่างยาวนานได้เสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ โดยเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน เข้าไปใน 5 ด้านเดิม ได้แก่ ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) และด้านการพัฒนาตนเอง (self-development) อย่างไรก็ตาม จะพบว่ายังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยไม่มากนักที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบ 7 ด้านเมื่อเปรียบเทียบกับแบบ 5 ด้าน

สำหรับแบบแผนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและตัวแปรจิตวิทยาอื่นที่เกี่ยวข้อง (เช่น ความยุติธรรมขององค์การตามการรับรู้ของพนักงาน ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงาน) ได้มีการศึกษาและตรวจสอบโดยใช้การอธิบายในรูปแบบโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังงานวิจัยของ สฎายุ ธีระวนิชตระกูล (2549) ที่พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ และพบตัวแปรด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลผ่านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศขององค์การ และภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ

งานวิจัยอีกเรื่องหนึ่งของ ศิษษณีย์ วิไลจงคราม (2552) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะของงาน และความผูกพันต่อองค์การ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ชูติมา มาลัย (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีจำนวน 11 ปัจจัย ได้แก่ บรรยากาศขององค์การ พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร ค่านิยมในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในผู้บริหาร ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบในงาน การสนับสนุนจากองค์การ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ ความสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นว่าการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ด้านจิตวิทยาและปัจจัยด้านการรับรู้ของบุคคลต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ยังมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ศึกษาปัจจัยจากตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยศึกษาจากตัวแปรที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน จากความเชื่อที่ว่าบุคคลที่มีความเอื้ออาทร ชอบช่วยเหลือ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มสังคมใดก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ และมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรในองค์การให้พนักงานเกิดจิตสำนึกทั้งต่อตนเอง ต่อองค์การ และต่อสังคม ต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

1.1 นิยามและขอบเขต

นับตั้งแต่ที่ Katz (1964 อ้างใน Smith et al., 1983) ได้ระบุว่าพฤติกรรมพื้นฐานที่เป็นหลักสำคัญของการดำเนินงานขององค์การซึ่งประกอบไปด้วย (1) พนักงานต้องเป็นส่วนหนึ่ง และมีบทบาทในการรักษาระบบการทำงานขององค์การ (2) พนักงานจะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนตามบทบาทของตน และ (3) พนักงานจะต้องปฏิรูป สร้างสรรค์ และขยายกิจกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งสรุปได้ว่าองค์การที่พนักงานทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนตามที่กำหนดไว้เท่านั้นจะเป็นองค์การที่มีระบบทางสังคมเปราะบางเป็นอย่างยิ่ง (very fragile social system) ทั้งนี้เพราะองค์การ สำนักงาน หรือหน่วยงานราชการมีความจำเป็นจะต้องพึ่งพิงต่อการให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือ การให้คำแนะนำจากพนักงาน หรือเรียกรวมกันว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิก (citizenship behavior) (Smith et al., 1983) เพราะเหตุนี้นับตั้งแต่เวลานั้นเป็นต้นมานักวิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของพนักงาน หรือมีชื่อที่เป็นทางการว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ"

ในช่วงแรกของการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Smith และคณะ (1983) อธิบายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีนั้นว่าเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดไว้และเป็นรูปแบบของพฤติกรรมที่ช่วยเหลือบุคคลอื่นโดยปราศจากความเห็นแก่ตัว (altruism) และการยอมทำตาม (compliance) ทั้งนี้ Van Dyne และคณะ (1995 อ้างใน Organ, 1997) เสนอว่ามีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาคาบเกี่ยวกันในขอบข่ายของพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ (extra role behavior: ERB) เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร (prosocial organizational behavior: POB), การเกิดความขัดแย้งในองค์กร (principled organizational dissent: POD) ซึ่งต่อมา Organ (1997) ได้ทำการรวบรวมแนวคิดของนักวิจัยที่เคยทำการศึกษา จากนั้นจึงสรุปเป็นภาวะสันนิษฐาน และนิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ ไม่มีผลโดยตรง หรือเกี่ยวข้องกับการประเมินรางวัล และพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลโดยรวมต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร

นักจิตวิทยาต่างประเทศอีกกลุ่มหนึ่ง ได้แก่ Penner และคณะ (2005) อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเอื้อต่อสังคมโดยการทำสิ่งที่เป็นคุณประโยชน์ต่อองค์กร และบุคคลในองค์กร โดยได้ให้นิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมปกติของพนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งมุ่งที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์กร หรือช่วยเหลือองค์กรโดยตรง นอกจากนี้ Lee และ Allen (2002) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่กระทำโดยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบของตนโดยตรง แต่ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การเต็มใจช่วยเหลือหน้าที่อื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดว่าเป็นหน้าที่ของตน

สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย เริ่มต้นจาก สุกาญจน์ ชัยณรงค์ (2545) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในพยาบาลวิชาชีพ โดยระบุว่า เป็นพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำหรือการแสดงออกด้วยความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อาสาช่วยทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่สร้างสรรค์ต่อการพัฒนาปรับปรุงหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ในงานประจำ ต่อมา สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในหน่วยงานด้านการศึกษาของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐและระบุว่า เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากหน่วยงานแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของอาจารย์ซึ่งเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

เมื่อเร็ว ๆ นี้ คณะกรรมการ เกียรติมั่งมี (2550) พัฒนามาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และกำหนดให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การมิได้กำหนดไว้ว่าจะต้องปฏิบัติ ไม่มีผลต่อการให้ผลตอบแทน หรือรางวัลจากองค์การ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ โดยพฤติกรรมนั้นมีส่วนช่วยให้องค์การสามารถดำเนินงานได้ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีเดียวกัน อนงคินุช ภูยานนท์ (2550) ระบุว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในงาน ซึ่งแม้ว่าจะไม่ใช่พฤติกรรมที่กำหนดว่าเป็นหน้าที่ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ โดยไม่หวังผลตอบแทน และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จขององค์การ สอดคล้องกับ นับสนุน ทองใบ (2550) ที่เสนอว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าต้องปฏิบัติ ซึ่งไม่มีผลต่อการประเมินผลตอบแทน หรือการให้รางวัล แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ และพฤติกรรมนั้นจะมีส่วนช่วยทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ต่อมา จันอารีย์ ศิริวรรณ (2551) ทำการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ โดยได้กำหนดนิยามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ซึ่งต้องปฏิบัติ แต่บุคคลมีความเต็มใจทำเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งนี้พฤติกรรมดังกล่าวมิได้เชื่อมโยงต่อระบบการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง หรือความสำเร็จต่าง ๆ ภายในองค์การ ในปี พ.ศ. 2552 ชุตินา มาลัย ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยกำหนดนิยามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการศึกษาว่าเป็นลักษณะของบุคลากรในองค์การที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์การ และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ และพฤติกรรมดังกล่าวมิได้มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง และ อนวัทย์ ปันเต (2552) ระบุว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล หรือการลงโทษอย่างมีแบบแผนเพื่อให้เกิดพฤติกรรมเหล่านี้ได้ สิ่งสำคัญคือพฤติกรรมเหล่านี้จะต้องมีประโยชน์ และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยพนักงานอาจรับรู้ว่าเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ที่ตนได้รับ หรือเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ของตนก็ได้

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของบุคคล นอกเหนือจากการทำตามหน้าที่ที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และไม่ได้นับเป็นส่วนหนึ่ง

ของงาน ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องต่อการจูงใจด้วยรางวัล หรือการลงโทษตามที่องค์กรกำหนดไว้

1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การยุคแรก ๆ ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 ด้าน (Smith et al., 1983) คือ

1) การให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายในการช่วยเหลือระดับบุคคล

2) การยอมทำตาม (compliance) คือพฤติกรรมที่ยอมทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ จนไปถึงความคาดหวังขององค์กร

ต่อมา Organ (1988 อ้างใน Organ, 1994; Organ et al., 2006; Podsakoff et al., 2009) ได้ขยายองค์ประกอบเป็น 5 ด้าน คือ

1) การให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง การสมัครใจที่จะช่วยเหลือ หรือมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือซึ่งส่งผลโดยตรงอย่างเฉพาะเจาะจงเป็นรายบุคคล (face to face) เช่น การสอนงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก (workload)

2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อสภาวะจ่ายอม หรือความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นจากงาน โดยไม่บ่น หรือแสดงความไม่พึงพอใจ

3) การเป็นพลเมืองดี (civic virtue) หมายถึง การมีความรับผิดชอบอย่างเป็นทางการในสถานการณ์การเมืองภายในองค์กร เช่น การนำเสนอความคิดเห็น

4) การคำนึงถึงบุคคลอื่น (courtesy) หมายถึง การสังเกตได้ถึงปัญหาของบุคคลอื่นและช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น การให้ความใส่ใจต่อบุคคล รวมถึงการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน

5) ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) (Podsakoff et al., 2009) หมายถึง การที่บุคคลยอมรับ เคารพ และยินดีทำตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานขององค์กร

ในปี 1990 Organ ได้นำเสนอองค์ประกอบด้านการให้ความช่วยเหลือ (altruism) โดยการเพิ่มองค์ประกอบย่อย (Organ, 1990 อ้างใน Podsakoff et al., 2009) คือ

1) การสร้างสันติ (peacemaking) ซึ่งหมายถึง การกระทำที่ช่วยป้องกัน แก่งไข หรือการดำเนินการลดความขัดแย้งในระดับบุคคล

2) การสนับสนุนให้กำลังใจ (cheerleading) หมายถึง การให้คำพูด หรือท่าทางที่ช่วยกระตุ้น หรือเสริมแรงเพื่อนร่วมงานให้สามารถบรรลุงานของตน หรือมีการพัฒนาตนเอง

อย่างไรก็ตามองค์ประกอบย่อยที่ Organ (1990 อ้างใน Podsakoff et al., 2009) ได้เสนอเพิ่มขึ้นมานี้ค่อนข้างสร้างความสับสนสำหรับการนำไปใช้ เนื่องจากมีลักษณะคล้ายคลึงกับองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ (Podsakoff et al., 2009)

ในปี 1991 มีนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การอีกกลุ่มหนึ่งทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และได้เสนอมุมมองใหม่ โดยแบ่งองค์ประกอบตามทิศทางของพฤติกรรมเป็น 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบมุ่งบุคคล (organizational citizenship behavior-individual: OCB-I) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบมุ่งองค์การ (organizational citizenship behavior-organization: OCB-O) (Williams & Anderson, 1991) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบมุ่งบุคคล (OCB-I) ซึ่งเป็นการรวมกันขององค์ประกอบด้านการคำนึงถึงบุคคลอื่น (courtesy) การให้ความช่วยเหลือ การรักษาสันติ และการสนับสนุนให้กำลังใจ ซึ่งทั้งหมดมีจุดมุ่งหมายในการช่วยเหลือในระดับบุคคล Organ และคณะ (2006) กล่าวว่า OCB-I นอกจากจะประกอบด้วยองค์ประกอบของ Organ แล้ว ยังรวมถึงองค์ประกอบของนักวิจัยท่านอื่นอีก เช่น การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (interpersonal helping) ของ Graham (1989) การอำนวยความสะดวกระหว่างบุคคล (interpersonal facilitation) ของ Van Scotter และ Motowidlo's (1996) และการทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องประสาน (interpersonal harmony) ของ Farh, Earley, และ Lin (1997) โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นพฤติกรรมที่มุ่งสู่ระดับบุคคล

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบมุ่งองค์การ (OCB-O) เป็นการรวมกันขององค์ประกอบที่ยอมทำตาม การสำนึกในหน้าที่ การเป็นพลเมืองดี และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ในทำนองเดียวกับองค์ประกอบแรก Organ และคณะ (2006) ยังกล่าวอีกว่า OCB-O

ประกอบด้วยองค์ประกอบของนักวิจัยท่านอื่น เช่น การอุทิศตนในการทำงาน (job dedication) ของ Van Scotter และ Motowidlo (1996) การสนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์การของ Farh และคณะ (2004) โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้เป็นพฤติกรรมที่มุ่งสู่ระดับองค์การ (Organ 1997; Organ et al., 2006; Blair, Hoffman, Meriac & Woehr, 2007)

นอกจากนี้ Van Dyne, Graham, และ Dienesch (1994 อ้างใน Organ et al., 2006; Newton & Nowak, 2010) เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 องค์ประกอบ คือ (1) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) หมายถึง การผูกมัดตนเองว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ปกป้ององค์การจากการคุกคามต่าง ๆ และให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่นในการรักษาทรัพย์สินสมบัติขององค์การ (2) การเคารพเชื่อฟัง (obedience) หมายถึง การยอมรับ และปฏิบัติตามกฎขององค์การ รวมถึง (3) นโยบาย คำบรรยายลักษณะงาน (job description) (4) การมีส่วนร่วมในการสนับสนุน (advocacy participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความปรารถนาดี ที่มีเป้าหมายให้สมาชิกขององค์การเกิดการกระตุ้นให้รักษามาตรฐานในระดับที่สูง สร้างความท้าทาย และให้คำแนะนำในการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น และ (5) การมีส่วนร่วมในกลไกของการทำงาน (functional participation) หมายถึง พฤติกรรมที่ใส่ใจบุคคลอื่น และยังสามารถรักษาระดับประสิทธิผลขององค์การได้ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมนอกเวลาขององค์การ การพัฒนาตนเอง การอาสาสมัครในการทำหน้าที่พิเศษนอกเหนือจากหน้าที่ของตน

Organ และคณะ (2006) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากงานวิจัยที่ผ่านมา พร้อมทั้งจัดหมวดหมู่องค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน และเสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 7 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (helping behavior) ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญ เพราะเป็นองค์ประกอบที่นักทฤษฎี และนักวิจัยทุกคนกำหนดให้เป็นองค์ประกอบหลักของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การอาสาสมัครที่จะช่วยเหลือบุคคลทั้งที่เกี่ยวข้อง และไม่เกี่ยวข้องในการทำงาน รวมถึงการช่วยเหลือที่จะป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับเพื่อนร่วมงาน

2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportmanship) การอดทน อดกลั้นต่อความไม่สะดวกทางด้านร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หรือจากบุคคลอื่น โดยไม่ตำหนิ หรือแสดงความไม่พึงพอใจเกินความจำเป็น ทั้งยังสามารถรักษาอารมณ์ทางบวกของตนให้สม่ำเสมออีกด้วย แม้ว่าจะเผชิญกับเหตุการณ์ใดก็ตาม และมีความใจกว้างรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty) หมายถึง การรักษาชื่อเสียง และนำเสนอข้อดีขององค์การให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ และปกป้องต่อภัยคุกคามที่มีต่อองค์การ รวมถึงยังคงมีความผูกพันต่อองค์การต่อไปแม้ว่าจะอยู่ในเงื่อนไขที่เสียเปรียบก็ตาม

4) การยอมทำตาม (organizational compliance) หมายถึง การเคารพ และยอมรับต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงนโยบายขององค์การอย่างยึดมั่นตลอดเวลา แม้ว่าจะไม่มีบุคคลอื่นเห็นก็ตาม

5) การมีความคิดริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) หมายถึง การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานในการพัฒนา หรือหาแนวทางที่แปลกใหม่ในการทำงาน เช่น การนำนวัตกรรมใหม่มาใช้ ทั้งยังมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษที่จะหาทางบรรลุงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังแบ่งปันข้อมูลที่ตนมี พร้อมกระตุ้นให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมในแนวทางที่สร้างสรรค์ด้วย

6) การเป็นพลเมืองดี (civic virtue) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในการเป็น “พลเมือง” ที่ดีขององค์การ องค์ประกอบนี้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในภาพกว้างขององค์การ (macro-level) เช่น การอาสาเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การจัดขึ้น การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ มองหาโอกาส และความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับองค์การ และมองหาสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับองค์การแม้ว่าจะต้องสูญเสียผลประโยชน์ของตนเองบ้างก็ตาม

7) การพัฒนาตนเอง (self-development) หมายถึง พฤติกรรมโดยความสมัครใจของพนักงานที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น การพัฒนาตนเองให้มีความโดดเด่นเหนือกว่าพนักงานในสายงานเดียวกันขององค์การอื่น

1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Smith และคณะ (1983) เสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีลักษณะคล้ายกับพฤติกรรมการเอื้อสังคม (prosocial gestures) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าพนักงานจะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่ออยู่ในสภาวะอารมณ์ทางบวก (mood of positive affect) เป็นต้นว่า เมื่อสามารถบรรลุงานที่สำคัญได้ มีงานที่ท้าทาย ความสามารถ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานชาวอเมริกัน จำนวน 220 คน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในองค์ประกอบที่ให้ความช่วยเหลือ คือระดับการศึกษา ความพึงพอใจในงาน และภูมิหลังว่ามาจากชนบท หรือในเมือง และ

ในองค์ประกอบการยอมทำตามพบว่ามีปัจจัย คือการให้ความสนับสนุนจากผู้นำ และภูมิหลังว่ามาจากชนบท หรือในเมือง

ต่อมา Podsakoff และคณะ (2000) ทำการวิเคราะห์ห่อภิมานปัจจัยที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 4 ด้านคือ

1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (individual characteristics) ตัวอย่างเช่น

1.1) เจตคติของพนักงาน (employee attitudes) ประกอบด้วย ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยรวม ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้าน อารมณ์ความรู้สึก ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง และความไว้วางใจในผู้นำ

1.2) บุคลิกภาพ หรือลักษณะนิสัย (dispositional variables) ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) และแบบคล้อยตาม (Agreeableness) ความรู้สึกทางบวก (positive affective) และความรู้สึกทางลบ (negative affective)

1.3) การรับรู้บทบาทหน้าที่ของตน (employee role perceptions) ประกอบด้วย การรับรู้บทบาทที่คลุมเครือ (role ambiguity) และการรับรู้ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict)

1.4) ลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย ระยะเวลาในการทำงาน และเพศ

1.5) ความสามารถของพนักงาน และความแตกต่างระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ ประสบการณ์ การฝึกอบรม ความรู้ ความเป็นมืออาชีพ ความต้องการความเป็น อิสระ (need for independence) และความแตกต่างของรางวัลที่ได้รับ

2) คุณลักษณะของงาน (task characteristics) ตัวอย่างเช่น

2.1) การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (task feedback)

2.2) งานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ (task routinization)

2.3) ความน่าพึงปรารถนาของงาน (intrinsically satisfying task)

3) คุณลักษณะขององค์การ (organizational characteristics) ตัวอย่างเช่น

3.1) องค์การที่มีลักษณะเป็นทางการ

3.2) องค์การที่ปราศจากความยืดหยุ่น

3.3) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3.4) ความสามัคคีในกลุ่ม

3.5) รางวัลที่ไม่ได้มาจากหัวหน้างาน (rewards outside the leader's control)

3.6) ระยะห่างจากหัวหน้างาน

3.7) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

- 4) พฤติกรรมของผู้นำ (leadership behaviors) ตัวอย่างเช่น
 - 4.1) ความเป็นผู้นำนักปฏิรูป (transformational leadership)
 - 4.2) ความชัดเจนของวิสัยทัศน์ (articulating a vision)
 - 4.3) การนำเสนองานที่มีความเหมาะสม (providing an appropriate model)
 - 4.4) การสนับสนุนให้ยอมรับเป้าหมายของกลุ่ม
 - 4.5) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูง (high performance expectations)
 - 4.6) การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (intellectual stimulation)
 - 4.7) การให้รางวัลพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
 - 4.8) การลงโทษพฤติกรรมที่เกิดขึ้น
 - 4.9) การให้รางวัลพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้น
 - 4.10) การลงโทษพฤติกรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้น
 - 4.11) บทบาทของผู้นำที่ชัดเจน
 - 4.12) การกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนของผู้นำ
 - 4.13) พฤติกรรมการสนับสนุนของผู้นำ
 - 4.14) การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (leader-member exchange)

นอกจากนี้ยังมีรายงานการศึกษาเฉพาะปัจจัยภายในบุคคล เช่น เพศ สภาพอารมณ์ด้านบวก เจตคติของพนักงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังเช่น Kidder (2002) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความแตกต่างระหว่างเพศที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่าเพศหญิงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมากกว่าเพศชาย Lee และ Allen (2002) พบว่าสภาพอารมณ์ด้านบวก เช่น ความเบิกบานใจ (joviality) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในด้านบุคคลและด้านองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอีกด้วย ($R^2 = .03, p < .05$ และ $R^2 = .05, p < .01$)

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศไทยนั้น มีผู้วิจัยสนใจศึกษาจำนวนหนึ่ง ซึ่งโดยภาพรวมแล้วเป็นการศึกษาจากปัจจัยผลจากการรับรู้ของบุคคลต่อองค์การ เช่น ความยุติธรรมขององค์การตามการรับรู้ของพนักงาน ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงาน ดังเช่น อนงคินุช ภูยานนท์ (2550) ศึกษาผลของปัจจัยในการทำงาน (work factors) ซึ่งมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านลักษณะเวลาในการทำงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ด้าน

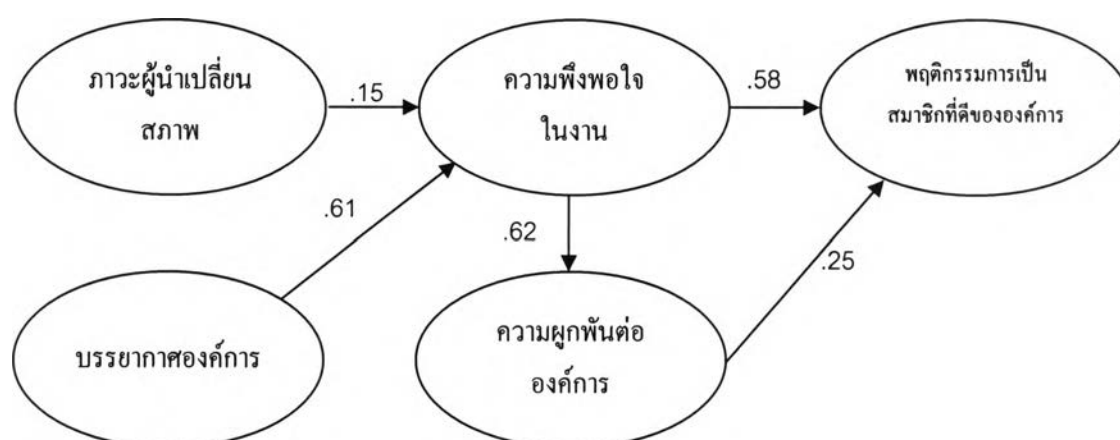
การเมืองในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านเทคโนโลยี ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยว่า เพื่อศึกษาผลของปัจจัยในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานองค์กรขนาดใหญ่แห่งหนึ่งจำนวน 380 คน แบ่งเป็นเพศชาย 216 คน และเพศหญิง 164 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 ถึง 40 ปี (ร้อยละ 36.05) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยในการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(378) = -.16$] และความเครียดมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน [$r(378) = -.17$] เมื่อวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่าปัจจัยในการทำงานสามารถส่งอิทธิพลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยส่งอิทธิพลผ่านความเครียดเท่ากับ $-.157$ ($p < .01$) โดยมีอิทธิพลทางตรงเท่ากับ $-.137$ ($p < .01$) และผลทางอ้อมเท่ากับ $-.139$ ($p < .01$)

อนวัทย์ บันเต (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีสังคหวัตถุ 4 เป็นตัวแปรสื่อ โดยตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า สังคหวัตถุ 4 เป็นตัวแปรสื่อระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในองค์กรเอกชนจำนวน 100 คน แบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างเพศชาย 60 คน และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง 40 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 ถึง 30 ปี (ร้อยละ 63) และมีอายุงานระหว่าง 3 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 61) ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(98) = .47$] และสังคหวัตถุ 4 ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน [$r(98) = .73$] โดยเมื่อวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณพบว่าความพึงพอใจในงานสามารถส่งอิทธิพลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยผ่านสังคหวัตถุ 4 เท่ากับ $.44$ โดยมีผลทางตรงเท่ากับ $.17$ และผลทางอ้อมเท่ากับ $.27$ เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Sobel test พบว่าความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านสังคหวัตถุ 4 ไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ $.27$ ($Z = 4.28, p < .01$)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกหลายเรื่อง เช่น สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549), ชุตินา มาลัย (2552), ศิกษณีย์ วิไลจงคราม (2552) และวนิดา กัปกิว (2552) โดยผู้วิจัยศึกษาตัวแปรต่าง ๆ เช่น คุณลักษณะงาน ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

สฎายุธีระวณิชตระกูล (2549) ทำการพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยรัฐ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยว่าเพื่อพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองเชิงสาเหตุที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรแฝงภายนอก คือคุณลักษณะงาน การบริหารทรัพยากรบุคคล ภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูปบรรยากาศขององค์การ ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์จากมหาวิทยาลัยของรัฐ 13 แห่ง จำนวน 438 คน แบ่งเป็นเพศชาย 204 คน และเพศหญิง 234 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานในคณะศึกษาศาสตร์ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 38.4) และเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 81.25) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามตัวแปรคุณลักษณะงาน ซึ่งพัฒนาจากแนวคิดของ Hackman และ Lawler (1976) โดยมีองค์ประกอบย่อยคือด้านปริมาณงานสอน ด้านปริมาณงานวิจัย ด้านคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลป้อนกลับ แบบสอบถามตัวแปรการบริหารทรัพยากรบุคคลซึ่งพัฒนามาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2539) มีองค์ประกอบย่อยคือด้านคุณภาพความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านการสนับสนุนจากองค์การ ด้านการประเมินผลที่ยุติธรรมจากองค์การ และด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มาตรฐานภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leadership) พัฒนารขึ้นจากทฤษฎีของ Bass (1985) มีองค์ประกอบย่อยคือด้านการสร้างอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการกระตุ้นใช้ปัญญา และด้านการมุ่งการสร้างสัมพันธ์รายบุคคล แบบสอบถามบรรยากาศในองค์การพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Litwin และ Stringer (1968) มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน และความคาดหวัง ด้านความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ และด้านความเสี่ยงภัย แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในงานพัฒนาขึ้นจากมาตรวัด Minesota Satisfaction Questionnaire: MSQ (Puffer & Valez, 1977) แบ่งเป็นองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ความพึงพอใจในลักษณะงาน และความพึงพอใจภายนอกงาน แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Meyer และ Allen (1991) ประกอบด้วยความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากแนวคิดของ Organ (1987) ที่มีองค์ประกอบย่อยคือการให้ความช่วยเหลือ การสำนึกในหน้าที่ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงบุคคลอื่น และด้านการให้ความร่วมมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่าเมื่อวิเคราะห์ความสอดคล้อง

กับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าค่าไค-สแควร์เท่ากับ 131.55 ($df = 177, p = 1.00$) CFI เท่ากับ 1.00 RMSEA เท่ากับ .00 สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 79 โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลผ่านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ



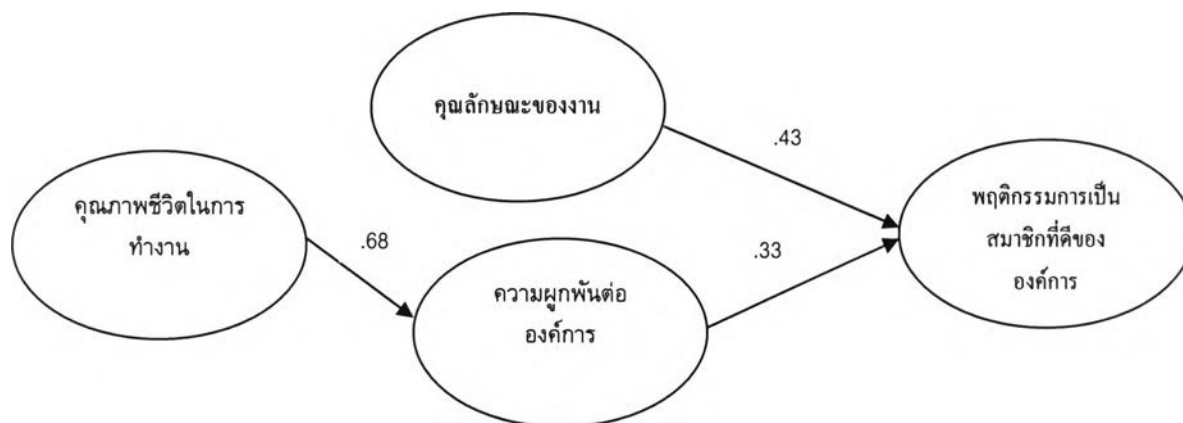
ภาพที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ที่มา : สฎายุ ธีระวนิชตระกูล (2549)

ชุตินา มาลัย (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยว่าเพื่อทราบรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อทดสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ว่ารูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วยปัจจัยด้านลักษณะผู้นำ ทักษะที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งส่งผลซึ่งกันและกันกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และรูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลจากทั่วประเทศจำนวน 340 คน แบ่งเป็นเพศชาย 26 คน และเพศหญิง 314 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีช่วงอายุระหว่าง 36 ถึง 45 ปี (ร้อยละ 42.1) และมีอายุงานเฉลี่ย 11 ถึง 15 ปี (ร้อยละ 22.6) สูง

ที่สุด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งผู้วิจัยทำการค้นคว้าและนำมาสังเคราะห์เป็นตัวแปรทั้งหมด 107 ตัว และแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งผู้วิจัยทำการพัฒนาโดยการสัมภาษณ์จากผู้ทรงคุณวุฒิและแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบคาโนนิคอล (canonical correlation analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีจำนวน 11 ปัจจัย คือ (1) บรรยากาศขององค์การ (2) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร (3) ค่านิยมในการทำงาน (4) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (5) ความไว้วางใจในผู้บริหาร (6) ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบในงาน (7) การสนับสนุนจากองค์การ (8) การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (9) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (10) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ (11) ความสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย

ศึกษานิยม วิไลสงคราม (2552) ได้พัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไปที่ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จำนวน 370 คน โดยใช้การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรได้ 6 ตัว คือ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูป คุณภาพชีวิตการทำงาน และคุณลักษณะของงาน โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมลิสเรล ผลการวิจัยพบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) ทุกคู่ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีทิศทางบวกขนาดปานกลาง มีค่าพิสัยตั้งแต่ .14 ถึง .91 โดยตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ตัวแปรข้อมูลย้อนกลับกับตัวแปรความมีอิสระของงาน ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของโมเดล พบว่าโมเดลมีความเหมาะสมดี โดยค่าไค-สแควร์มีค่าเท่ากับ 186.83 ($df = 174, p < .24$) มีค่าดัชนีระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ .96 ค่าดัชนีระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .92 โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .43 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .34 อิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวก

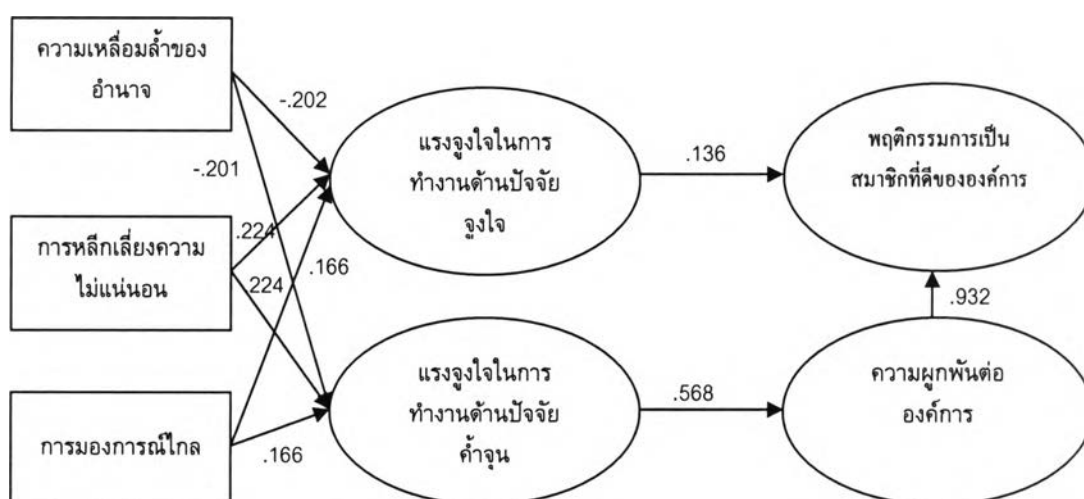
เท่ากับ .33 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .33 และอิทธิพลทางอ้อมจากคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยมีอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .68 และ .23 ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 52



ภาพที่ 2 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ที่มา : ศิษษณีย์ วิไลสงคราม (2552)

วนิดา กับก๊ว (2552) ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยตั้งวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมองการณ์ไกล กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรที่ศึกษาต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 จำนวน 597 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Podsakoff และคณะ (2000) มาตรฐานประเมินความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Mayer และ Allen (1990) แบบสอบถามมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1991) และแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัย (Herzberg's Two Factors Theory) ของ Herzberg, Mausner, และ Snyderman (1959) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูล

เชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์เท่ากับ 6.648 ($df = 3, p = 0.084$) ค่า GFI เท่ากับ 0.996 AGFI เท่ากับ 0.978 SRMR เท่ากับ 0.013 RMSEA เท่ากับ 0.045 และพบว่าปัจจัยที่ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ($DE = .932, p < .01$) แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยอนามัย (hygiene factor) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .136 ($p < .01$) ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ (motivation factor) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (uncertainty avoidance) ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และการมองการณ์ไกล (long-term orientation) โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.530, 0.144, -0.134 และ 0.111 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .01 ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 97



ภาพที่ 3 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ที่มา : วนิตา กัททิว (2552)

แม้ว่างานวิจัยการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ผ่านมาพบว่ามีโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลในเชิงประจักษ์ค่อนข้างดี แต่จะเห็นได้ว่ายังขาดการนำตัวแปรที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เช่น บุคลิกภาพ หรือแรงจูงใจ เข้ามาร่วมศึกษาด้วย โดย Penner, Midili, และ Kegelmeyer (1997) ระบุว่าตัวแปรเจตคติต่องานและองค์การนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่มิได้หมายความว่าปัจจัยด้านเจตคตินั้นเป็นสาเหตุสำคัญเพียงอย่างเดียวของการเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่านั้น ทั้งนี้ Penner และคณะได้เสนอให้ทำการศึกษาปัจจัยที่เกิดขึ้นจากบุคคลร่วมด้วย เช่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจของบุคคล (individual motives) ที่จะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นการตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่าง

ของบุคคล การประเมินแรงจูงใจย่อมเพิ่มประสิทธิผลในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ (personality trait) ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน จะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันด้วย (Borman et al., 2001; Organ, 1994; Penner et al., 1997)

2. แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (Prosocial Motives at Work)

2.1 นิยามและขอบเขต

นักจิตวิทยามีสมมติฐานมาอย่างยาวนานว่าแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดการกระทำของมนุษย์ และหนึ่งในพฤติกรรมที่นักจิตวิทยาสนใจ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือของมนุษย์ (Batson & Shaw, 1991) หรือพฤติกรรมเอื้อสังคม โดยแนวทางหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยมในการศึกษา พฤติกรรมการช่วยเหลือของมนุษย์ เรียกว่า การวิเคราะห์กระบวนการ (functional analysis) นักจิตวิทยากลุ่มนี้เชื่อว่ามนุษย์มีเหตุผล และมีเป้าหมายในการกระทำ ดังนั้นความรู้สึก ความคิด หรือพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมา เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือ หรือการเป็นอาสาสมัครนั้นเป็นผลมาจากการตอบสนองต่อความต้องการ หรือเป้าหมายของตน (อนุ เจริญวงศ์ระยับ, 2552) ทั้งนี้ Baron, Byrne, และ Branscombe (2006) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง การแสดงความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่น ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่จะได้รับโดยตรง โดยพฤติกรรมนั้นอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงบางอย่างต่อผู้ช่วยเหลือก็ได้ ทั้งนี้สอดคล้องกับ Fiske (2004) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมเป็นพฤติกรรมที่สนใจต่อประโยชน์ของบุคคลอื่นและเอาผลประโยชน์ของบุคคลอื่นเป็นที่ตั้ง เช่น การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การแบ่งปัน การให้ความร่วมมือ การปกป้อง หรือการแสดงออกว่าใส่ใจ

สำหรับนักจิตวิทยาที่ศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เช่น Rioux และ Penner (2001) ได้ให้นิยามแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานว่า หมายถึง แรงจูงใจภายในของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีลักษณะเอื้อสังคม หรือเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจต่ำกว่า ทั้งนี้แรงจูงใจเอื้อสังคม มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์กร (organizational concern motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะแสดงความใส่ใจต่อองค์กร แสดงความภาคภูมิใจ และการได้มีความรับผิดชอบต่อองค์กร

2. แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเชิงสังคม (prosocial value motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือ และแสดงสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น
3. แรงจูงใจการสร้างภาพประทับใจ (impression management motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาบุคคลอื่น และแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมให้ได้รับรางวัล หรือสิ่งที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป แรงจูงใจเชิงสังคมในการทำงานหมายถึง แรงจูงใจภายในของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีลักษณะเชิงสังคม เช่น การแสดงความรู้สึกห่วงใย เข้าอกเข้าใจ และแสดงพฤติกรรมโดยมุ่งประโยชน์ของบุคคลอื่น ซึ่งไม่คำนึงถึง หรือเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจที่ให้ความใส่ใจต่อผู้อื่น แรงจูงใจที่อยากจะช่วยเหลือบุคคลอื่นและสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นในเชิงบวก รวมทั้งแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาบุคคลอื่น

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเชิงสังคมในการทำงาน

2.2.1 พฤติกรรมเชิงสังคม (Prosocial Behavior)

พฤติกรรมเชิงสังคมเป็นกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นส่วนสำคัญของสังคม (Penner et al., 1995; 2005) การให้ความสนใจพฤติกรรมเชิงสังคมในทางจิตวิทยาเริ่มต้นโดย McDougall (1908 อ้างใน Penner et al., 2005) ผู้ซึ่งกล่าวว่าพฤติกรรมเชิงสังคมเป็นผลของ “อารมณ์ที่อ่อนโยน (tender emotions)” เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณความเป็นพ่อแม่ แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในปัจจุบันกลับมีรากฐานมาจากเหตุการณ์การฆาตกรรมที่น่าสยดสยองของ Kitty Genovese เมื่อปี 1964 โดย Darley และ Latane (1968) เป็นผู้ที่ทำการศึกษาสาเหตุที่บุคคลซึ่งอยู่ใกล้กับเหตุการณ์ และสามารถแสดงความช่วยเหลือได้แต่กลับไม่ช่วยเหลือ โดยได้เรียกปรากฏการณ์นั้นว่า ผลจากภาวะการวางเฉย (Bystander effect) จากเหตุการณ์ในครั้งนี้ทำให้นักจิตวิทยามีความสนใจ และศึกษาถึงพฤติกรรมช่วยเหลือของมนุษย์ทั้งในกรณีฉุกเฉิน และไม่ฉุกเฉิน (ธีระพร อูวรรณโณ, 2529)

Fiske (2004) สรุปเป็นลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมเชิงสังคมได้ดังนี้ คือ

1. มีความใส่ใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่น แม้ว่าพฤติกรรมนั้นจะสำเร็จตามที่ตั้งใจหรือไม่ก็ตาม

2. พฤติกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นจริง ซึ่งพฤติกรรมนั้นจะเกิดประโยชน์ได้อาจขึ้นอยู่กับเวลา สถานที่ หรือบริบทของสังคมที่เหมาะสม
3. ประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นมีผลต่อบุคคลตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปจนถึงสังคมโดยรวม แต่ไม่ได้รวมถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง

นอกจากนี้ Collett และ Morrissey (2007) ระบุว่าพฤติกรรมเอื้อสังคม หมายถึง พฤติกรรมที่กระทำโดยมุ่งประโยชน์ของบุคคลอื่นสอดคล้องกับ Franzoi (2009) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคม คือ พฤติกรรมที่กระทำด้วยความสมัครใจในการทำเพื่อประโยชน์ของบุคคลอื่น โดยการตัดสินใจช่วยเหลือนั้นไม่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ เช่นเดียวกับ Penner และ Finkelstein (1998) ระบุว่าบุคลิกภาพแบบเอื้อสังคมหมายถึง การมีแนวโน้มที่จะคิดถึงความเป็นสุข การมีสวัสดิภาพ (welfare) และสิทธิของบุคคลอื่น ผ่านทางการแสดงความรู้สึกห่วงใย เข้าอกเข้าใจ และแสดงพฤติกรรมในทางที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่น

Eisenberg และ Miller (1987) กล่าวว่า อารมณ์มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการกระทำในเชิงคุณธรรม (moral action) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความช่วยเหลือ และอารมณ์ที่มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือคือความเข้าอกเข้าใจ (empathy) ความเข้าอกเข้าใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะเข้าใจสภาพอารมณ์ และความคิดของบุคคลอื่นได้ (Eisenberg & Miller, 1987) ในขณะที่นักทฤษฎีบางกลุ่ม เช่น Thomas, Batson, และ Coke (1981) เสนอว่า ความเข้าอกเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลให้ความใส่ใจและมีการตอบสนองต่อความรู้สึกและความคิดของบุคคลอื่น รวมทั้งมีความปรารถนาอยากให้บุคคลอื่นมีความสุข Eisenberg และ Miller (1987) กล่าวต่อว่าพฤติกรรมเอื้อสังคม และพฤติกรรมช่วยเหลือบุคคลอื่นนั้นมีความแตกต่างกัน โดยพฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นมีความหมายโดยรวมว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ และเป็นพฤติกรรมที่ตั้งใจจะกระทำประโยชน์ให้บุคคลอื่น ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือด้วย และได้เสนอว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นเกิดจากแรงจูงใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่น (altruistic motives)

2.2.2 พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ

องค์การเป็นกลุ่มทางสังคมแห่งหนึ่งเช่นกัน Brief และ Motowidlo (1986) กล่าวว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมนั้นเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ นอกจากนี้ยังได้อธิบายว่า พฤติกรรมเอื้อสังคมโดยทั่วไปนั้นจะเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือ การแบ่งปัน การบริจาค การให้

ความร่วมมือ และการอาสาสมัคร ซึ่งทั้งหมดนั้นเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวกโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้าง หรือรักษาความเป็นอยู่ที่ดี และความปกติสุขแก่บุคคลอื่น

สำหรับพฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การนั้น Rioux และ Penner (2001) กล่าวว่าพฤติกรรมเอื้อสังคมมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิดที่ผ่านมาสามารถแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ 2 ส่วน ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับบุคคล เช่น การให้ความช่วยเหลือจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับบุคคลโดยตรง หรือกลุ่มในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับองค์การ เช่น การมีจิตสำนึก และการยอมตาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคมในระดับองค์การ

นอกจากนี้ Brief และ Motowidlo (1986) ได้ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่ นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของบุคคล เช่น การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน แสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปกป้ององค์การจากอันตรายที่ไม่คาดคิด แนะนำแนวทางในการพัฒนาองค์การ การพัฒนาตนเอง และความรับผิดชอบต่อองค์การ โดยทั้งหมดนี้เป็นส่วนสำคัญสำหรับการอยู่รอดขององค์การ ต่อมา Motowidlo ได้ร่วมกับนักวิจัยท่านอื่น (เช่น Borman & Motowidlo, 1993 อ้างใน Organ, 1997; Organ et al., 2006; Van Scotter & Motowidlo, 1996) และได้พัฒนาเป็น พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน หรือ contextual performance (CP)

Borman และ Motowidlo (1993 อ้างใน organ, 1997) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานว่าเป็นการมีส่วนร่วมโดยการส่งเสริม หรือเอื้ออำนวยทางด้านสังคม และด้านจิตวิทยาต่อการทำงานปกติ (task performance) ซึ่งมีรูปแบบของพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน (contextual performance) ได้แก่

1. การอาสาสมัครทำกิจกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตน
2. การมุ่งมั่น และกระตือรือร้นเมื่อจำเป็นต้องทำงานที่สำคัญให้สำเร็จโดยเร็ว
3. การช่วยเหลือบุคคลอื่น
4. การการยอมปฏิบัติตามกฎข้อบังคับขององค์การ แม้ว่าจะทำให้เกิดความไม่สะดวกสบายก็ตาม
5. การสนับสนุน พร้อมปกป้ององค์การ

Van Scotter และ Motowidlo (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเอื้ออำนวยระหว่างบุคคล (interpersonal facilitation) หมายถึง พฤติกรรมที่เอื้อให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยเน้นไปที่พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสร้างขวัญกำลังใจ การสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ การขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางการทำงาน และการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกัน
2. การอุทิศให้การทำงาน (job dedication) โดยมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการมีวินัยในตนเอง (self disciplined behaviors) เช่น การปฏิบัติตามกฎขององค์การ การทำงานหนัก การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ในองค์ประกอบนี้จะเป็นแรงจูงใจที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล

ทั้งนี้ มีนักวิจัยบางกลุ่มเสนอว่า พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีความใกล้เคียงกันอย่างยิ่ง เช่น LePine และคณะ (2001, อ้างใน Stone-Romero, Alvarez, & Thompson, 2009) กล่าวว่า พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานในองค์การประกอบด้วยการเอื้ออำนวยระหว่างบุคคลนั้นมีความคาบเกี่ยว (overlap) กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และการเห็นแก่บุคคลอื่น และการอุทิศให้การทำงานนั้นคาบเกี่ยวกับการมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา การเป็นพลเมืองดี และการมีจิตสำนึก

ขณะที่ Organ (1997) แย้งว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานแม้จะมีความหมายคล้ายกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลับมีความแตกต่างกัน คือ พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกันงาน (non-task) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยในการรักษา และสนับสนุนการทำงาน นอกจากนี้ พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานไม่ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมต่อการเชื่อมโยงกับรางวัลอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Motowidlo (2000) และยังสามารถเพิ่มเติมอีกว่า พฤติกรรมที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานนั้นมีขอบเขตที่กว้างกว่า เพราะไม่จำกัดว่าจะต้องเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงาน (discretionary) และไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลเท่านั้น แต่หมายถึงรวมถึงพฤติกรรมที่ช่วยเหลือ และสนับสนุนงานปกติด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน

Penner และคณะ (1997) มองว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมเอื้อสังคม (prosocial action) การที่จะเข้าใจเหตุแห่งพฤติกรรมนั้น สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือการทำ ความเข้าใจแรงจูงใจของพฤติกรรมนั้น เพื่อที่จะได้เข้าใจว่าเหตุใดมนุษย์จึงมีพฤติกรรมเช่นนั้น จากแนวคิดนี้ทำให้ Rioux และ Penner (2001) ได้ริเริ่มการนำการวิเคราะห์กระบวนการมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการพัฒนามาตรวัดแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร (Citizenship Motive Scale: CMS) เริ่มต้นด้วยการรวบรวมแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องจำนวน 110 ตัวแปร จากนั้นนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 616 คน แบ่งเป็นเพศชาย 172 คน เพศหญิง 424 คน และไม่ระบุเพศ 20 คน จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบพบว่ามีองค์ประกอบที่ผ่านค่าไอเกนที่กำหนดจำนวน 3 องค์ประกอบ และเมื่อหมุนแกนแบบ oblique พบว่ามีข้อกระทงผ่านเกณฑ์ทั้งสิ้น 79 ข้อ แต่จากข้อจำกัดของการนำไปใช้จริงจึงได้ทำการปรับลดข้อกระทงให้น้อยลง โดยพิจารณาจากเกณฑ์ 2 ข้อ คือค่าน้ำหนักในองค์ประกอบ และเนื้อหาของข้อกระทง คงเหลือข้อกระทงทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยแบ่งได้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) แรงจูงใจด้านการใส่ใจองค์กร (organizational concern motives: OC) หมายถึงแรงจูงใจที่ให้ความใส่ใจต่อองค์กร แสดงความภาคภูมิใจ และการมีความรับผิดชอบต่อองค์กร
- 2) แรงจูงใจด้านค่านิยมพฤติกรรมเอื้อสังคม (prosocial values motives: PV) เป็นแรงจูงใจที่อยากจะช่วยเหลือบุคคลอื่น และสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่นในเชิงบวก
- 3) แรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจ (impression management motives: IM) เป็นแรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาบุคคลอื่น และแรงจูงใจเกี่ยวกับรางวัลที่จะได้รับ

นอกจากนี้คณะผู้วิจัยยังกล่าวอีกว่ามาตร CMS ที่พัฒนาขึ้นมีความแน่นอน และแปรเปลี่ยน ทั้งนี้จากการตรวจสอบคุณภาพด้วยการทดสอบความสอดคล้องภายใน และความเที่ยงจากการวัดซ้ำ แม้ว่าอาจมีข้อทับท้วงด้านการคาบเกี่ยว (overlap) กันระหว่างองค์ประกอบภายในมาตร แต่จากการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าค่าน้ำหนักที่ได้มีความเหมาะสมในการแบ่งองค์ประกอบดังกล่าว นอกจากนี้ จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของแรงจูงใจ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์แตกต่างกัน กล่าวคือ แรงจูงใจด้านค่านิยมพฤติกรรมเอื้อสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงบุคคลอื่นสูงกว่า ในขณะที่แรงจูงใจด้านการใส่ใจองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเป็นพลเมืองดี การมีน้ำใจเป็น

นักกีฬาสูงกว่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในแต่ละองค์ประกอบจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกัน

ในปีเดียวกัน Rioux และ Penner (2001) ได้ประยุกต์แนวคิดการศึกษาพฤติกรรมการอาสาสมัคร ซึ่งเป็นหนึ่งในพฤติกรรมเอื้อสังคมเช่นเดียวกัน ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยมุ่งสนใจที่แรงจูงใจในกลุ่มตัวอย่างพนักงานของหน่วยงานรัฐจำนวน 145 คน แบ่งเป็นเพศชาย 88 คน และเพศหญิง 57 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 ถึง 50 ปี (ร้อยละ 45) และมีอายุงาน 1 ถึง 5 ปี (ร้อยละ 73) เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ มาตรการวัดความยุติธรรมในองค์การ (organizational justice) พัฒมาจากแนวคิดของ Moorman (1991) และ Organ และ Ryan (1995) แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบย่อย คือความยุติธรรมด้านการแบ่งสรรผลประโยชน์ (distributive justice) และความยุติธรรมของกระบวนการ (procedural justice) มาตรการประเมินอารมณ์ทางบวก (positive mood) ของ George (1991) มาตรการประเมินบุคลิกภาพเอื้อสังคม (PSB) มาตรการ Citizenship Motives Scale (CMS) และมาตรการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Podsakoff, McKenzie, Moorman, และ Fetter (1990) ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม (PV) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับการให้ความช่วยเหลือ [$r(143) = .44$] การคำนึงถึงบุคคลอื่น [$r(143) = .43$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(143) = .27$] แรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ (OC) มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเป็นพลเมืองดี [$r(143) = .55$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(143) = .25$] การให้ความช่วยเหลือ [$r(143) = .32$] และการคำนึงถึงบุคคลอื่น [$r(143) = .25$]

3. บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-Factor Personality)

3.1 นิยามและขอบเขต

ทฤษฎีบุคลิกภาพเป็นพื้นฐาน และมีแนวทางในการศึกษาที่หลากหลายอย่างมากในศาสตร์ของจิตวิทยา (Eysenck, 1952) Funder (2001) กล่าวว่า จิตวิทยาบุคลิกภาพมีการศึกษามาอย่างยาวนาน นับตั้งแต่ทฤษฎีจิตวิเคราะห์แบบดั้งเดิม ทฤษฎีด้านพฤติกรรมนิยมที่มีการรวมกับแนวคิดปัญญาสังคม (social-cognitive paradigm) ทฤษฎีด้านมนุษยนิยม ไปจนถึงทฤษฎีบุคลิกภาพสมัยใหม่ที่ให้ความสำคัญที่จะขยายทฤษฎีให้ครอบคลุมสังคม และวัฒนธรรมที่แตกต่างกันมากขึ้น โดยเป้าหมายสำคัญของการศึกษา คือความพยายามในการหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของบุคคล สอดคล้องกับ Ozer และ Benet-Martinez (2006) ที่กล่าวว่าหนึ่งในประโยชน์ที่สำคัญของการศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพ คือการสร้างความเข้าใจ และ

ความสามารถในการทำนายพฤติกรรมของบุคคล นอกจากนี้บุคลิกภาพยังสามารถเชื่อมโยงได้กับความ สุข สุขภาพร่างกายและจิตใจ คุณภาพของความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว ในบริบทขององค์การ บุคลิกภาพยังสามารถเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานได้เช่นกัน กุลชนา ช้วยหนู (2552) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบภายในของบุคคล มีความคงทน และมีลักษณะเป็นแบบแผนในการคิด อารมณ์ และพฤติกรรมเฉพาะบุคคล จิราภรณ์ ดวงเพชร (2550) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือลักษณะเฉพาะของบุคคลซึ่งมีผลต่อการกำหนดแบบแผน วิธีคิด และพฤติกรรม ตามการรับรู้ของตนเอง

Costa และ McCrae (1999 อ้างใน Funder, 2001) กล่าวว่าที่ผ่านมาการศึกษาทฤษฎีบุคลิกภาพอย่างยาวนาน ทำให้มีแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเกิดขึ้นมากมาย และหลายทฤษฎีมีความซ้ำซ้อนกัน ทำให้มาตรวัดหลายชนิดที่ตั้งชื่อแตกต่างกัน กลับประเมินลักษณะที่เหมือนกันหรือมาตรวัดที่ประเมินตัวแปรเดียวกันกลับประเมินลักษณะที่แตกต่างกัน Funder (2001) ทำการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา และกล่าวว่างานวิจัยในปัจจุบันที่ทำการศึกษเกี่ยวกับบุคลิกภาพแนวคิดที่เป็นที่นิยมมากที่สุดคือ ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-Factor model หรือ The "Big five") ซึ่งมีผลการวิจัยมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบกับพฤติกรรม และผลลัพธ์ทางสังคม (social outcomes)

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีการศึกษาตั้งแต่ปี 1949 โดย Fiske (1949 อ้างใน Digman, 1990) ซึ่งทำการพัฒนาแนวความคิดโดยการนำการแบ่งคุณลักษณะตามทฤษฎีการจำแนกบุคลิกภาพของมนุษย์ (16PF) ของ Cattell โดย Fiske ได้สรุปองค์ประกอบของบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน ที่แยกออกจากกัน คือ การปรับตัวทางสังคม (social adaptability) การปรับตัวให้สอดคล้อง (conformity) ความใฝ่สำเร็จ (will to achieve) การควบคุมอารมณ์ (emotional control) และการแสวงหาความฉลาด (inquiring intellect) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการศึกษาบุคลิกภาพแบบแบ่งเป็นองค์ประกอบ ต่อมา Eysenck (1970 อ้างใน Eysenck, 1977) ได้เสนอทฤษฎีบุคลิกภาพแบบสามองค์ประกอบ (PEN model of personality) ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพด้านอาการทางจิต (Psychoticism) และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism) และ Guilford (1975 อ้างใน Digman, 1990) เสนอองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 4 ด้าน คือบุคลิกภาพด้านกิจกรรมสังคม (social activity) บุคลิกภาพแบบหวาดระแวง (paranoid disposition) บุคลิกภาพแบบความคิดภายใน (thinking introversion) และบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

ในปัจจุบัน ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่เป็นที่นิยมมากที่สุดพัฒนาขึ้นโดย Costa และ McCrae (1985 อ้างใน Funder 2001) ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to experience) บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism)

3.2 องค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

Howard และ Howard (1995, 2006) กล่าวว่า ในแต่ละองค์ประกอบของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบจะประกอบด้วยกลุ่มของคุณลักษณะย่อย (traits) ซึ่งมักจะมีลักษณะที่สอดคล้องกันอยู่ แต่เดิมบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบนั้นใช้ในกลุ่มตัวอย่างสถานศึกษา และคลินิก ต่อมาจึงมีการนำไปประยุกต์ใช้ในสถานที่ทำงาน โดยแต่ละองค์ประกอบมีองค์ประกอบย่อย และลักษณะ ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism: N) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือความวิตกกังวล ความโกรธ การหมัดกำลังใจ การสำนึกตน การหุนหันพลันแล่น และความไม่มั่นคง บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์เป็นการรวบรวมสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางลบ บุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์สูง (resilient person) ก็จะมีสิ่งเร้าซึ่งเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมมากกระตุ้นอารมณ์ทางลบน้อยลง และสิ่งเร้านั้นจะต้องเข้มข้นมากขึ้นจึงจะสามารถทำให้บุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์มีอารมณ์ทางลบได้ นอกจากนี้ยังมีการใช้เหตุผลได้ดี และมีการตระหนักถึงอารมณ์ของตนได้มาก ในทางกลับกันหากบุคคลที่มีลักษณะหวั่นไหว (reactive person) จะมีสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นอารมณ์ทางลบได้มากมาย และสิ่งเร้าเพียงเล็กน้อยก็เพียงพอให้บุคคลแบบหวั่นไหวเกิดอารมณ์ทางลบได้ โดยบุคคลแบบหวั่นไหวมีรายงานว่ามีความพึงพอใจน้อยกว่าบุคคลทั่วไป

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion: E) ประกอบด้วยลักษณะย่อย คือความอบอุ่น ชอบเข้าสังคม ยินยัดในสิทธิของตน กระตือรือร้น แสวงหาความตื่นเต้น และมีอารมณ์ทางบวก บุคลิกภาพแบบเปิดเผยเป็นการรวมกลุ่มของคุณลักษณะความสัมพันธ์ที่มีกับบุคคลอื่นซึ่งก่อให้เกิดความสบายใจ บุคคลที่มีลักษณะแบบเปิดเผยมาก (extrovert) ยิงจะมีลักษณะความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากด้วย โดยบุคคลลักษณะนี้จะมีภาวะผู้นำสูง มีกิจกรรมทางกาย และการพูดคุยมาก มีความเป็นมิตร กล้าแสดงออก และมักพบว่ามีบทบาทที่สำคัญของสังคม เช่น นักการเมือง นักแสดง ในขณะที่หากมีการเปิดเผยตัวน้อย หรือลักษณะเก็บตัว (introvert) จะมี

ลักษณะความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย และใช้เวลาในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย แยกตัว จะรู้สึกสบายใจมากกว่าหากได้อยู่เพียงลำพัง

ตารางที่ 1

องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Howard & Howard, 1995, 2006)

| องค์ประกอบย่อย | บุคคลที่มีความยืดหยุ่นทางอารมณ์ | บุคคลที่มีลักษณะหวั่นไหว |
|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|
| 1. ความวิตกกังวล (worry) | ผ่อนคลาย, ใจเย็น | วิตกกังวล, ไม่สงบ |
| 2. ความโกรธ (anger) | อารมณ์สงบ, โกรธยาก | อารมณ์โกรธเกิดขึ้นง่าย |
| 3. การหมดกำลังใจ (discouragement) | กำลังใจจะหมดลงช้า | กำลังใจหมดได้ง่าย |
| 4. การสำนึกตน (self-consciousness) | ไม่ขี้อาย | ขี้อายง่าย |
| 5. การหุนหันพลันแล่น (impulsiveness) | สามารถต้านทานต่อการกระตุ้นได้ | อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย |
| 6. ความไม่มั่นคง (vulnerability) | สามารถรับมือกับความเครียดได้ง่าย | แก้ปัญหาทางอารมณ์ยาก |

ตารางที่ 2

องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Howard & Howard, 1995, 2006)

| องค์ประกอบย่อย | บุคคลที่มีลักษณะเก็บตัว | บุคคลที่มีลักษณะเปิดเผย |
|--|----------------------------------|------------------------------|
| 1. ความอบอุ่น (warmth) | รักษาท่าที, เป็นทางการ | เป็นมิตร, น่าสนิทสนม |
| 2. ชอบเข้าสังคม (gregariousness) | ไม่ชอบสังคม | ชอบการเข้าสังคม |
| 3. ยืนหยัดในสิทธิของตน (assertiveness) | ชอบอยู่เบื้องหลัง | ปกป้องสิทธิ, กล้าพูด, กล้านำ |
| 4. กระตือรือร้น (activity) | ไม่เร่งรีบ | กระฉับกระเฉง |
| 5. แสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) | ไม่นิยมแสวงหาความตื่นเต้น | ปรารถนาความตื่นเต้น |
| 6. มีอารมณ์ทางบวก (positive emotion) | ขาดชีวิตชีวา (lack of exuberant) | มองโลกในแง่บวก, ร่าเริง |

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่ (Openness to experience: O)

ประกอบด้วยลักษณะย่อย คือความเพื่องาม ความสุนทรีย์ ความรู้สึก การกระทำ ความคิด และ ค่านิยม บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่เป็นการรวมกลุ่มของจำนวนความสนใจของบุคคลต่อสิ่งอื่น ๆ ที่อยู่รอบข้าง บุคคลที่เปิดรับประสบการณ์สูง หรือบุคคลที่มีลักษณะชอบสำรวจ (explorer) จะมีสิ่งที่สนใจมากมาย ไม่ว่าจะในด้านบทกวี หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ก็ตาม และจะ

สนใจในเชิงลึกของสิ่งที่สนใจด้วย คิดหาแนวทางใหม่ ๆ ในการใช้ชีวิต ส่วนผู้ที่เปิดรับประสบการณ์ต่ำ หรือบุคคลที่มีลักษณะอนุรักษ์นิยม (preserver) เป็นบุคคลที่มักจะไม่เปิดรับสิ่งใหม่ หรือมีความสนใจในแนวแคบ และให้ความสนใจเพียงฉาบฉวยเท่านั้น ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง

4. บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness: A) มีองค์ประกอบย่อย คือไว้วางใจตรงไปตรงมา ช่วยเหลือ เชื่อฟัง ถ่อมตน จิตใจอ่อนโยน บุคลิกภาพแบบคล้อยตามเป็นการรวมกลุ่มของการยอมรับบรรทัดฐานที่ดีมากำกับการทำงานของตน บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบคล้อยตามสูงจะเป็นบุคคลที่ยอมรับตามบรรทัดฐานที่ดีของผู้อื่น ในการทำหน้าที่ของตนไม่ว่าจะเป็นจากคู่สมรส หรือผู้นำศาสนา มักชอบเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ ยอมรับบรรทัดฐานกลุ่ม ชอบความกลมกลืน ด้านบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบคล้อยตามต่ำ หรือชอบท้าทาย (challenger) จะเป็นบุคคลที่ทำแต่สิ่งที่ตนต้องการเท่านั้น ชอบการมีอำนาจ และได้ควบคุมบุคคลอื่น

ตารางที่ 3

องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Howard & Howard, 1995, 2006)

| องค์ประกอบย่อย | บุคคลที่มีลักษณะอนุรักษ์นิยม | บุคคลที่มีลักษณะชอบสำรวจ |
|------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| 1. ความเพ้อฝัน (fantasy) | สนใจแต่ปัจจุบัน และสิ่งใกล้ตัว | จินตนาการ, ช่างฝัน |
| 2. ความสุนทรีย์ (aesthetics) | ไม่สนใจศิลปะ | ชื่นชอบศิลปะ และความสวยงาม |
| 3. ความรู้สึก (feelings) | ปฏิเสธการแสดงความรู้สึก | ให้ความสำคัญกับอารมณ์ |
| 4. การกระทำ (actions) | ชอบทำในลักษณะเดิม | พยายามทำในสิ่งที่แปลกใหม่ |
| 5. ความคิด (ideas) | ให้ความสนใจในแนวแคบ | สนใจในสิ่งแปลกใหม่ |
| 6. ค่านิยม (values) | มีทฤษฎี (dogmatic), อนุรักษ์นิยม | เปิดรับค่านิยมที่แปลกใหม่ |

ตารางที่ 4

องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Howard & Howard, 1995, 2006)

| องค์ประกอบย่อย | บุคคลที่มีลักษณะคล้อยตามต่ำ | บุคคลที่มีลักษณะคล้อยตามสูง |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1. ไว้วางใจ (trust) | ชอบดากดาง, หวาดระแวง | เห็นบุคคลอื่นซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ |
| 2. ตรงไปตรงมา (straightforward) | ปกป้องตนเอง, พูดความจริงเพียงเล็กน้อย | เปิดเผย, ตรงไปตรงมา |
| 3. ช่วยเหลือ (altruism) | ไม่เต็มใจที่จะเข้าไปเกี่ยวข้อง | ปรารถนาที่จะเข้าไปช่วยเหลือ |
| 4. เชื่อฟัง (compliance) | ก้าวร้าว, ชอบการแข่งขัน | ประนีประนอม, คล้อยตาม |
| 5. ถ่อมตน (modesty) | รู้สึกว่าคุณเหนือกว่าบุคคลอื่น | ถ่อมตน |
| 6. จิตใจอ่อนโยน (tender mindedness) | หัวแข็ง, อ่างเหตุผล | จิตใจอ่อนโยน ยินดีจะเปลี่ยนแปลง |

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness: C) มีองค์ประกอบย่อย คือ ความสามารถ ความเป็นระเบียบ ความรับผิดชอบ การมุ่งสำเร็จ วินัยในตนเอง และความรอบคอบ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเป็นการรวมกลุ่มของคุณลักษณะความใส่ใจต่อการบรรลุเป้าหมาย ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง คือบุคคลที่สนใจเป้าหมายไม่ก็้อย่าง แต่มีวินัยในตนเองที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ มีการควบคุมตนเองสูง (self-control) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ คือบุคคลที่มีจำนวนเป้าหมายมาก ทำให้เกิดความไขว่เขวได้ง่าย ขาดการผูกมัดตนเองกับเป้าหมาย มีความพยายามในการทำงานน้อย

ตารางที่ 5

องค์ประกอบย่อยของบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Howard & Howard, 1995, 2006)

| องค์ประกอบย่อย | บุคคลที่มีลักษณะมีจิตสำนึกต่ำ | บุคคลที่มีลักษณะมีจิตสำนึกสูง |
|---|--------------------------------|--|
| 1. ความสามารถ (competence) | รู้สึกว่าไม่ค่อยเตรียมพร้อม | รู้สึกว่าตนมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ |
| 2. ความเป็นระเบียบ (order) | ไม่มีการจัดการ, ไม่เป็นระเบียบ | มีการจัดการที่ดี, ปรารถนิต |
| 3. ความรับผิดชอบ (dutifulness) | รับผิดชอบเป็นบางครั้ง | รับผิดชอบต่อหน้าที่ คงเส้นคงวา |
| 4. การมุ่งสำเร็จ (achievement striving) | ใฝ่สำเร็จน้อย | มีแรงขับเคลื่นสู่ความสำเร็จ |
| 5. วินัยในตนเอง (self-discipline) | ผัดวันประกันพรุ่ง | ทุ่มเททำงานให้เสร็จ |
| 6. ความรอบคอบ (deliberation) | รีบเร่ง | คิดอย่างระมัดระวังก่อนทำ |

กุลชญา ช่วยหนู (2552) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมา และได้สรุปเป็นลักษณะร่วมของบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ หรือมีคะแนนจากการประเมินบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์สูงจะมีลักษณะตอบสนองต่ออารมณ์ทางลบได้ง่าย เช่น วิตกกังวล โกรธ หดหู่ โดยสามารถประสบหลายอารมณ์ได้พร้อมกัน มีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นด้วยอารมณ์เสมอ และเมื่อเกิดอารมณ์ทางลบก็จะคงอยู่ค่อนข้างยาวนาน เนื่องจากบุคคลที่มีลักษณะแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์จะขาดความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และการจัดการกับความเครียด มองโลกในแง่ร้าย

บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ หรือมีคะแนนจากการประเมินในด้านบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ต่ำจะมีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) โดยมีลักษณะมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง เกิดอารมณ์ทางลบได้ยาก มีความอดทนต่อ

ความเครียด และสภาวะกดดัน ทั้งนี้บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์สามารถ
 ประสบกับอารมณ์ทางลบได้บ่อยครั้งเช่นเดียวกับอารมณ์ทางบวก

2. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคคลที่มีลักษณะแบบเปิดเผย หรือมีคะแนนจากการ
 ประเมินบุคลิกภาพแบบเปิดเผยสูง จะมีลักษณะชอบเข้าสังคม มีพลัง และอารมณ์ทางบวกสูง
 กระตือรือร้น กล้าแสดงออก ชอบพูดคุย ชอบความตื่นเต้น ร่าเริง รักความสนุกสนาน สามารถ
 สร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้อย่างรวดเร็ว และมักจะไม่ปฏิเสธบุคคลอื่น

บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่เปิดเผย หรือมีคะแนนจากการประเมินในด้านบุคลิกภาพแบบ
 เปิดเผยต่ำ จะมีบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (introversion) โดยมีลักษณะชอบอยู่คนเดียวเงียบ ๆ ไม่
 ชอบกิจกรรม ไม่ชอบการเข้าสังคม มีอิสระสูงจนดูเหมือนไม่ค่อยเป็นมิตร และไม่ชอบเข้าไปทำ
 ความรู้จักบุคคลอื่นก่อน

3. บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม บุคคลที่มีลักษณะแบบเป็นมิตร หรือมีคะแนนจาก
 การประเมินบุคลิกภาพแบบคล้อยตามสูงจะมักมีลักษณะคล้อยตามผู้อื่น ให้ความสำคัญกับการ
 ร่วมมือ และการเข้าพวกกับสังคมส่วนใหญ่ บุคคลรอบข้างจะมองว่ามีลักษณะที่เป็นมิตร ชอบ
 ช่วยเหลือ และประนีประนอมกับบุคคลอื่น

บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่เป็นมิตร หรือมีคะแนนจากการประเมินบุคลิกภาพแบบคล้อย
 ตามต่ำจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเป็นปรปักษ์ (antagonism) จะมีลักษณะสนใจตนเองมากกว่า
 บุคคลอื่น ไม่ค่อยเสนอตัวทำอะไรเพื่อบุคคลอื่น มักถูกมองว่ามีลักษณะไม่เป็นมิตร ไม่ชอบให้
 ความร่วมมือ และไม่ประนีประนอม

4. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่ บุคคลที่มีลักษณะแบบเปิดรับ
 ประสบการณ์ใหม่ หรือมีคะแนนจากการประเมินบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่สูงจะมี
 ลักษณะอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ความคิด มีความคิดสร้างสรรค์ เต็มเปี่ยมไปด้วย
 จินตนาการ ชื่นชอบศิลปะ มีความยืดหยุ่นในตนเองสูง ให้ความสำคัญกับอารมณ์และความรู้สึก
 ของตนเอง โดยเฉพาะอารมณ์ความรู้สึกยินดี มีความสามารถในการคิดสังเคราะห์ในเชิง
 สัญลักษณ์ เช่น คณิตศาสตร์ ตรรกะ ภาษา ดนตรี

บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่เปิดรับประสบการณ์ใหม่ หรือมีคะแนนจากการประเมิน
 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ใหม่ต่ำจะมีลักษณะไม่เปิดรับประสบการณ์ใหม่ (closeness
 to experience) มีลักษณะให้ความสนใจในเรื่องทั่วไปไม่กว้างขวาง หรือเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
 นิยมเรื่องที่มีลักษณะเรียบง่าย ตรงไปตรงมา เข้าใจได้ง่าย ชอบสิ่งที่คุ้นเคยมากกว่าสิ่งที่แปลกใหม่
 ชอบทำอะไรตามกรอบที่มีอยู่แล้ว ต่อด้านการเปลี่ยนแปลง

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคคลที่มีลักษณะแบบมีจิตสำนึก หรือมีคะแนนจากการประเมินบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงจะมีลักษณะมีระเบียบวินัยในตนเอง มีความอดทน และสามารถบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้อย่างดี ให้ความสำคัญต่อเป้าหมายที่ได้วางแผนล่วงหน้าไว้แล้ว จนบางครั้งคนรอบข้างอาจมองว่าน่าเบื่อ นิยมความสมบูรณ์แบบ ทุ่มเทให้กับการทำงาน

บุคคลที่มีลักษณะแบบไม่มีจิตสำนึก หรือมีคะแนนจากการประเมินบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกต่ำ จะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบขาดการวางทิศทางให้ตนเอง (lack of direction) จะมีลักษณะไม่ได้คิด หรือไม่ได้วางแผนการกระทำของตนล่วงหน้า จนทำให้ถูกมองว่าขาดความละเอียดรอบคอบ ไม่น่าเชื่อถือ มักทำสิ่งต่าง ๆ ผิดพลาด และไม่มีความทะเยอทะยาน

3.3 การประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

Costa และ McCrae (1980 อ้างใน McCrae & Costa, 1987; Digman, 1990) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดบุคลิกภาพขึ้นมาชื่อ NEO -PI (Neuroticism, Extraversion, Openness Personality Inventory) ซึ่งเป็นรากฐานของแบบวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่ใช้ในปัจจุบัน โดย Costa และ McCrae (1992) กล่าวว่าที่ผ่านมา NEO-PI เป็นมาตรวัดแรกที่สร้างจากแนวคิดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ซึ่งในครั้งแรกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประเมินบุคลิกภาพเพียง 3 ด้าน คือ บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยมีการประเมินองค์ประกอบย่อย 6 ด้าน ด้านละ 8 ข้อกระทง ต่อมาในปี 1985 จึงเพิ่มเติมอีก 2 ด้าน แต่ก็ยังคงใช้ชื่อว่า NEO-PI ซึ่งเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ช่วง มีข้อกระทงรวม 181 ข้อ แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือแบบ S สำหรับประเมินตนเอง และแบบ R สำหรับผู้สังเกตการณ์

ในปี 1989 Costa และ McCrae (McCrae & Costa, 2004) ได้ทำการพัฒนามาตรวัดประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบสั้น โดยใช้ชื่อว่า NEO-FFI (NEO Five-Factor Inventory) เนื่องจากมาตรวัด NEO-PI เหมาะสำหรับการประเมินโดยละเอียด และต้องใช้เวลาในการทำ จึงนิยมใช้ในคลินิกเท่านั้น (Costa & McCrae, 1992) มาตรวัด NEO-FFI มีข้อกระทงรวม 60 ข้อ โดยแบ่งเป็นประเมินบุคลิกภาพด้านละ 12 ข้อ เป็นมาตรลิเคิร์ตแบบ 5 ช่วง เช่นกัน ซึ่ง Robins, Fraley, Roberts, และ Trzesniewski (2001 อ้างใน McCrae & Costa, 2004) ทำการวิเคราะห์ความเที่ยงแบบวัดซ้ำ โดยเว้นระยะห่าง 2 สัปดาห์ พบว่ามีความเที่ยงประมาณ .86 ถึง .90 และจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องภายในพบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .68 ถึง .86 (Costa & McCrae, 1992) ในปี 1992 Costa และ McCrae (1992, 2004) ได้ทำการ

พัฒนามาตรวัด NEO-PI-R (Revised NEO Personality Inventory) เนื่องจากจำนวนข้อกระทงของบุคลิกภาพที่เพิ่มขึ้นมาเมื่อปี 1985 นั้น ไม่เท่ากัน จึงได้ปรับปรุง และเพิ่มเติมข้อกระทงเป็น 240 ข้อ ต่อมาในปี 2004 Costa และ McCrae (2004) ได้ปรับปรุงมาตรวัด NEO-FFI ซึ่งเป็นมาตรฐานย่อของ NEO-PI-R โดยใช้ชื่อว่า NEO-FFI-R (Revised NEO Five-Factor Inventory) มีข้อกระทงรวม 60 ข้อ

ล่าสุดในปี 2005 Costa, McCrae, และ Martin (2005 อ้างใน McCrae & Costa, 2007) ได้ร่วมกันปรับปรุงมาตรวัด NEO-PI-R โดยใช้ชื่อว่า NEO-PI-R-3 ซึ่งได้เปลี่ยนข้อกระทงจำนวน 37 ข้อ โดยคณะผู้วิจัยกล่าวว่ามาตรวัด NEO-PI-R-3 มีคุณภาพเท่าเทียมกับมาตรวัด NEO-PI-R แต่สิ่งที่แตกต่าง คือสามารถใช้กับวัยรุ่นตั้งแต่อายุ 12 ปี ขึ้นไปได้อีกด้วย และจากการที่มีการพัฒนามาตรวัด NEO-PI-R ต่อมาในปี 2007 McCrae และ Costa (2007) จึงได้ทำการปรับปรุงมาตรวัด NEO-FFI-R ให้สอดคล้องกับมาตรวัด NEO-PI-R-3 โดยใช้ชื่อว่า NEO-FFI-3

ในขณะเดียวกัน ในปี 1991 คณะผู้วิจัยจากสถาบันวิจัยบุคลิกภาพและการประเมิน (Institute of Personality and Assessment and Research at the University of California at Berkeley) ได้พัฒนาเครื่องมือประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (the Big Five Inventory: BFI) เช่นกัน (John & Srivastava, 1999) ซึ่ง John และ Srivastava (1999) กล่าวว่ามาตร BFI พัฒนาขึ้นตามกรอบแนวคิดของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเช่นเดียวกับมาตร NEO-PI ซึ่งเป็นแนวคิดที่นิยมในปัจจุบัน โดยมีลักษณะเด่น คือมีความกระชับ กล่าวคือเป็นมาตรที่ประกอบด้วยข้อกระทงทั้งหมด 44 ข้อ ซึ่งแม้ว่าการประเมินในแต่ละองค์ประกอบจะใช้ข้อกระทงระหว่าง 8 ถึง 10 ข้อ แต่ก็พบว่ามีประสิทธิภาพ และมีความยืดหยุ่นในการประเมินทั้ง 5 องค์ประกอบ โดยไม่จำเป็นต้องประเมินร่วมกับเครื่องมืออื่น ดังเช่น องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบคล้ายตามของ BFI มีความสัมพันธ์กับมาตรวัดซึ่งพัฒนาโดย Costa และ McCrae (1992 อ้างใน John & Srivastava, 1999) อย่างน้อย 5 องค์ประกอบจากทั้งหมด 6 องค์ประกอบย่อย และในการทดสอบคุณภาพเครื่องมือในกลุ่มตัวอย่างจากอเมริกา และแคนาดา พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงระหว่าง .75 ถึง .90 โดยมีค่าเฉลี่ยความเที่ยงเท่ากับ .80 นอกจากนี้จากการประเมินซ้ำโดยเว้นระยะห่าง 3 เดือนยังพบว่ามีค่าความเที่ยงเฉลี่ยเท่ากับ .85 และยังพบค่าความตรงจากการเปรียบเทียบคะแนนที่ประเมินตนเองกับคะแนนที่ประเมินโดยเพื่อนร่วมงานอีกด้วย

Derlega, Winstead, และ Jones (1999) กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะปกติเท่านั้น แต่ Madsen, Parsons, และ Grubin (2006) แย้งว่าสามารถนำบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบไปประกอบการวินิจฉัยผู้ที่

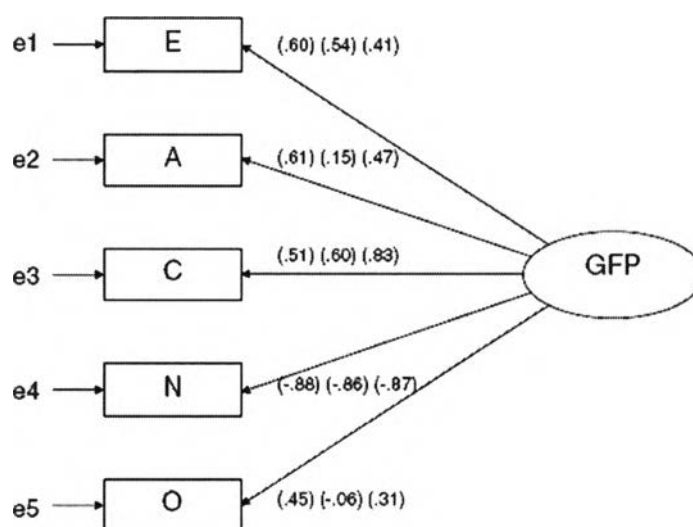
อาการผิดปกติทางบุคลิกภาพได้ โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ได้รับการประเมินว่ามีอาการผิดปกติทางบุคลิกภาพตามเกณฑ์การวินิจฉัยโรคตามระบบ DSM-IV เช่น บุคลิกภาพแบบต่อต้านสังคม บุคลิกภาพแบบซึมเศร้า โดยใช้การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างเพื่อประเมินความผิดปกติทางบุคลิกภาพ (Structured Interview for Personality Disorders: SCID-II) จำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความผิดปกติทางบุคลิกภาพสูงที่สุด เช่น อาการซึมเศร้า [$r(48) = .74, p < .01$] รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม เช่น อาการหวาดระแวง (paranoid) [$r(48) = .63, p < .01$]

นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาการแผ่ขยายทฤษฎีไปยังกลุ่มตัวอย่างที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรม การศึกษาบุคลิกภาพระหว่างเพศหญิงและเพศชาย การศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยพบว่าสามารถนำบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายได้ เช่น Costa, McCrae, และ Terracciano (2001) ศึกษาความแตกต่างระหว่างเพศหญิง และเพศชายในวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยศึกษาจากข้อมูลงานวิจัยที่ผ่านมา (secondary analysis) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 23,031 คน จาก 26 วัฒนธรรม พบว่ามีความแตกต่างระหว่างเพศมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศเดียวกัน นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา และผู้ใหญ่ที่มาจากต่างวัฒนธรรมอีกด้วย โดยเพศหญิงรายงานตนเองว่ามีบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม มีความอบอุ่นและเปิดเผยอารมณ์มากกว่า ในทางกลับกันเพศชายรายงานตนเองที่มีความกล้าแสดงออก กล้าแสดงความคิดเห็นสูงกว่า McCrae และคณะ (1999) ทำการศึกษาความแตกต่างของอายุ และการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพตลอดช่วงอายุโดยศึกษาคู่ขนานระหว่าง 5 วัฒนธรรม คือ เยอรมัน, อิตาลี, โปรตุเกส, โครเอเชีย และเกาหลีใต้ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 7,363 คน ผลการวิจัยพบว่าในแต่ละวัฒนธรรมจะพบความแตกต่างระหว่างอายุโดยมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกัน โดยลักษณะเด่นของแต่ละวัฒนธรรมจะปรากฏชัดมากขึ้นเมื่อศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุสูงขึ้น

3.4 การศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบรวมองค์ประกอบ

Musek (2007) เสนอแนวทางใหม่ในการศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลัก (General Factor of Personality: GFP) หรือ the Big One โดยจัดบุคลิกภาพทั้งห้าด้านให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ด้วยการเพิ่มระดับชั้นขององค์ประกอบ (higher-order dimensions) กล่าวคือในการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ละองค์ประกอบจะส่งอิทธิพลต่อบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลักก่อนที่จะส่งอิทธิพลต่อไปยังตัวแปรแฝงอื่นต่อไป ทั้งนี้งานวิจัยของ Musek (2007) ทำการพิสูจน์แนวคิดดังกล่าวในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกมี

จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 301 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 120 คน และเพศชาย 181 คน อายุเฉลี่ยเท่ากับ 36.95 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 10.37 กลุ่มตัวอย่างต่อมามีจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 185 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 100 คน และเพศชาย 85 คน อายุเฉลี่ยเท่ากับ 39.11 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 13.26 และกลุ่มตัวอย่างสุดท้ายจำนวน 285 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 165 คน เพศชาย 120 คน อายุเฉลี่ยเท่ากับ 16.37 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.24 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (the Big Five Inventory: BFI) ของ Avsec และ Socan (2007) และ Musek (2007) มาตรฐานประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (International Personality Item Pool: IPIP) ของ Goldberg (1999) มาตรฐานประเมินบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบสำหรับผู้สังเกตการณ์ (Big Five Observer: BFO) ของ Boben และ Krajnc (1997) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีทั้ง 3 กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างแรกพบว่า $\chi^2 = 2.69$, $df = 3$, $p = .441$, GFI = 1.00 RMSEA = .000 กลุ่มตัวอย่างที่สอง $\chi^2 = 6.78$, $df = 3$, $p = .083$, GFI = .99, RMSEA = .082 และกลุ่มตัวอย่างสุดท้าย $\chi^2 = 3.55$, $df = 3$, $p = .314$, GFI = 1.00, RMSEA = .025 ดังภาพที่ 4

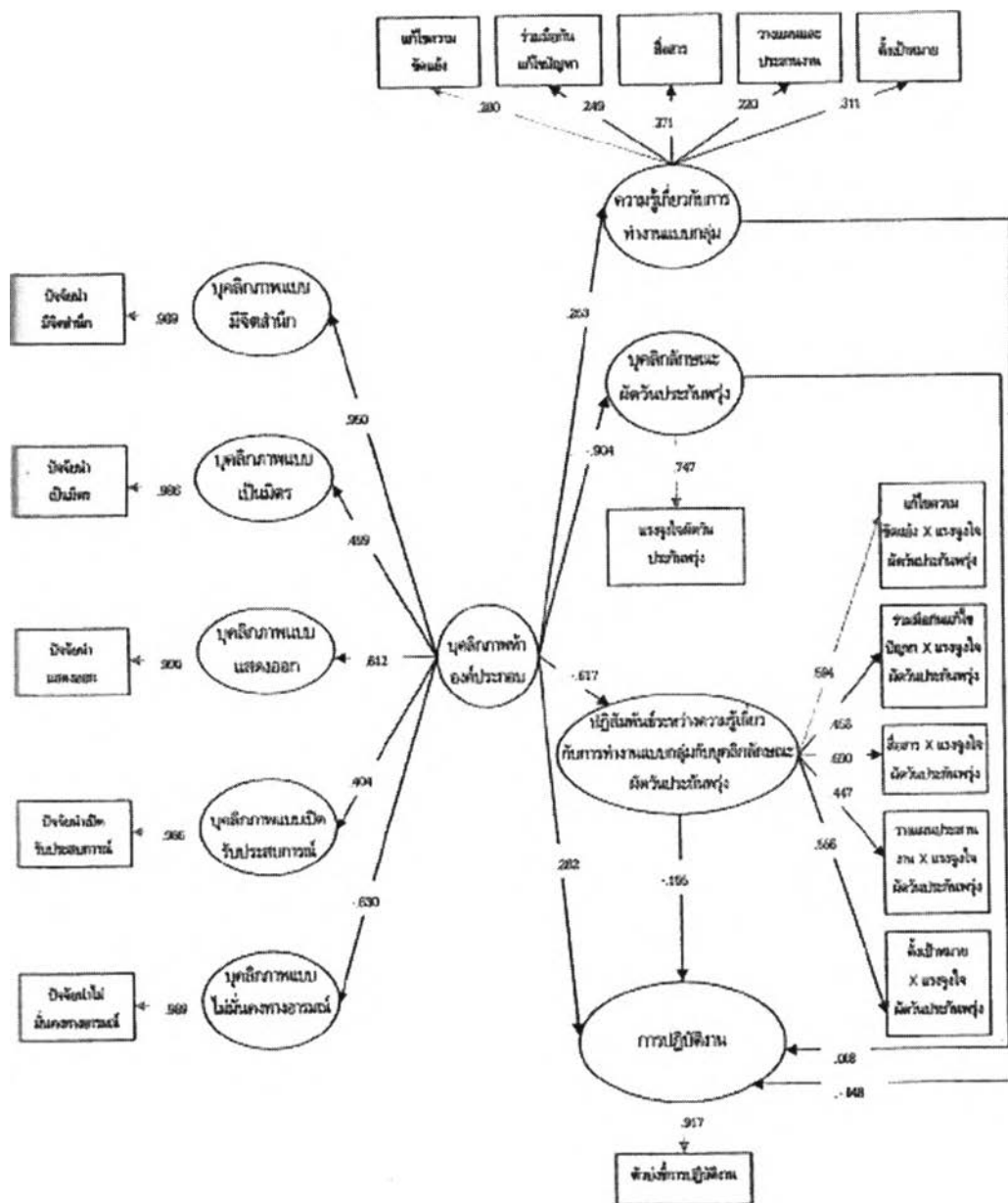


ภาพที่ 4 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ที่มา : Musek (2007)

หมายเหตุ ในวงเล็บแสดงค่าสัมประสิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างที่หนึ่ง, กลุ่มตัวอย่างที่สอง และกลุ่มตัวอย่างที่สามตามลำดับ

นอกจากนี้ได้มีงานวิจัยในประเทศไทยที่นำแนวคิดบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลักมาใช้ในการวิจัย เช่น กุลชญา ช่วยหนู (2552) ทำการพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม โดยมีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผ่านความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่ม บุคลิกภาพแบบผัดวันประกันพรุ่ง โดยตั้งสมมติฐานการวิจัย 5 ข้อ คือ 1) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผ่านความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่ม บุคลิกภาพผัดวันประกันพรุ่ง และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มกับการทำงานแบบกลุ่มกับบุคลิกภาพแบบผัดวันประกันพรุ่งสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อการทำงานแบบกลุ่ม และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่ม บุคลิกภาพแบบผัดวันประกันพรุ่ง และปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มกับบุคลิกภาพลักษณะผัดวันประกันพรุ่ง 3) ความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มมีอิทธิพลทางตรงต่อการทำงานแบบกลุ่ม 4) บุคลิกภาพลักษณะผัดวันประกันพรุ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อการทำงานแบบกลุ่ม 5) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มกับบุคลิกภาพผัดวันประกันพรุ่งมีอิทธิพลทางตรงต่อการทำงานแบบกลุ่ม ในกลุ่มตัวอย่างครูระดับประถมศึกษา จำนวน 525 คน แบ่งเป็นเพศชาย 96 คน เพศหญิง 423 คน ไม่ระบุเพศ 6 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 50 ถึง 54 ปี (ร้อยละ 36) และมีอายุงานมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 69.3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Campbell และคณะ (1993) มาตรฐานวัดความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Stevens และ Champion (1994, 1999) มาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบพัฒนาขึ้นจากมาตร NEO-PI-R ของ Costa และ McCrae (1992) และมาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบผัดวันประกันพรุ่ง พัฒนาขึ้นจากมาตรวัด General Procrastination ของ Lay (1986) มาตรฐานวัด Adult Inventory of Procrastination ของ McCown และ Johnson (1989) และมาตร Decisional Procrastination ของ Man (1982) สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สถิติวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน สถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ และสถิติวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยพบว่า $\chi^2 = 136.134$, $df = 112$, $N = 525$, $p = .06$ ค่า $RMSEA = .020$ อิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มกับบุคลิกภาพลักษณะผัดวันประกันพรุ่ง ส่งอิทธิพลต่อบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่มีต่อการทำงานกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกส่งอิทธิพลสูงที่สุดโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ .95 ดังภาพที่ 5

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวคิดบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลัก (General Factor of Personality: GFP) หรือ the Big One ที่จัดบุคลิกภาพทั้งห้าด้านให้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกันเป็นแนวทางในการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



ภาพที่ 5 โมเดลเชิงสาเหตุของการปฏิบัติงานแบบกลุ่ม โดยมีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลส่งผ่านความรู้เกี่ยวกับการทำงานแบบกลุ่มบุคลิกภาพแบบทัศนคติประจำวัน

ที่มา : กุลชญา ช่วยหนู (2552)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพ

4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาได้เริ่มมีการรายงานถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ (1) แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ (organizational concern motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะแสดงความใส่ใจต่อองค์การ แสดงความภาคภูมิใจ และการได้มีความรับผิดชอบต่อองค์การ (2) แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม (prosocial value motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือและแสดงสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และ (3) แรงจูงใจการสร้างภาพประทับใจ (impression management motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาบุคคลอื่น และแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมให้ได้รับรางวัล หรือสิ่งที่ต้องการ ดังงานวิจัยของ Finkelstein และ Penner (2004) ศึกษาตัวทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานเต็มเวลาจำนวน 242 คน เป็นเพศชาย 61 คน และเพศหญิง 181 คน ผู้วิจัยใช้สถิติถดถอยพหุคูณในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 [$r(240) = .54, .36$] และแรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจที่ระดับ .01 [$r(240) = .22$] พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 [$r(240) = .34, .69$]

ต่อมา Connell (2005) ทำวิทยานิพนธ์เรื่องผู้นำแบบนักปฏิรูป (transformational leadership) การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและลูกน้อง (leader-member exchange: LMX) และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาบทบาทของแรงจูงใจ สมมติฐานงานวิจัยคือภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูปของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ แรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างภาวะผู้นำแบบนักปฏิรูปของหัวหน้างานกับการสำนึกในหน้าที่ การเป็นพลเมืองดี การคำนึงถึงบุคคลอื่นการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาของพนักงาน LMX มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม แรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่าง LMX และการให้ความช่วยเหลือ และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม เป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่าง LMX กับการให้ความช่วยเหลือ กลุ่ม

ตัวอย่างพนักงานจาก 13 องค์กร จำนวน 186 คน แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 43 และเพศหญิงร้อยละ 57 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65) ทำงานอย่างน้อย 3 ปี กับองค์กร ผู้วิจัยใช้วิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในด้านการให้ความช่วยเหลือ [$r(184) = .68$] การมีจิตสำนึก [$r(184) = .55$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(184) = .36$] การเห็นแก่บุคคลอื่น [$r(184) = .55$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(184) = .61$] แรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับการให้ความช่วยเหลือ [$r(184) = .56$] การมีจิตสำนึก [$r(184) = .32$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(184) = .27$] การเห็นแก่บุคคลอื่น [$r(184) = .54$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(184) = .49$]

Finkelstein (2006) ศึกษาตัวทำนายทางด้านแรงจูงใจต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กรจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์กร และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม โดยแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กรกับแรงจูงใจการสร้างความประทับใจจะไม่มี ความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจทั้งสาม โดยจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมสูงที่สุด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กร จะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเติมเต็มแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์กร (organizational concern motive fulfillment: FOC) และการเติมเต็มแรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม (prosocial values motive fulfillment: FPV) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กรไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเติมเต็มแรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจ (impression management motive fulfillment: FIM) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเติมเต็มแรงจูงใจทั้งสาม บทบาทหน้าที่จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งองค์กร บทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์กร และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับ FOC และ FPV ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานจาก 4 องค์กร จำนวน 193 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 82 คน เพศชาย 109 คน และไม่ระบุเพศ 2 คน มีอายุงานเฉลี่ย 4.8 ถึง 10.8 ปี มาตรฐานที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือมาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Lee และ Allen (2002) มาตรฐานแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกของ Rioux และ Penner (2001) มาตรฐานการเติมเต็มแรงจูงใจ

(motive fulfillment) ซึ่งเป็นการวัดการแสดงพฤติกรรมตามแรงจูงใจ และมาตรวจบทบาทหน้าที่จากงานวิจัยของ Finkelstein และ Penner (2004) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติถดถอยแบบพหุ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม แรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(191) = .55, .37, \text{ และ } .20$] พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน [$r(191) = .46$ และ $.76$ ตามลำดับ]

Grant และ Mayer (2008) ศึกษาแรงจูงใจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกด้านความผูกพัน (affiliative citizenship behaviors) โดยตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมสูงจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกด้านความผูกพัน และมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกด้านความท้าทาย (challenging citizenship behaviors) สูงด้วย แรงจูงใจการสร้างความประทับใจ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกด้านความผูกพันสูงขึ้น กลุ่มตัวอย่างพนักงานจากหลากหลายองค์การจำนวน 167 คน เป็นเพศชายร้อยละ 52.8 เพศหญิงร้อยละ 48.2 มีอายุงานเฉลี่ย 4.2 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรวัดแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกของ Rioux และ Penner (2001) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติถดถอย ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความริเริ่มส่วนบุคคล [$r(165) = .17, p < .05$] และพฤติกรรมส่งเสียง (voice) [$r(165) = .21, p < .05$] สำหรับแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความริเริ่มส่วนบุคคล [$r(165) = .30, p < .01$] และพฤติกรรมส่งเสียง [$r(165) = .26, p < .01$]

Dávila และ Finkelstein (2010) ทำการศึกษาตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีสมมติฐานว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ สูงกว่าแรงจูงใจด้านอื่น และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลจะมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมสูงกว่าแรงจูงใจอื่น บทบาทหน้าที่ (role identity) จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งสองมิติ ความสัมพันธ์ระหว่างการบทบาทหน้าที่กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การสูงกว่าแรงจูงใจการสร้างความประทับใจ บทบาทหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและแรงจูงใจ และแรงจูงใจในตัวแปรส่งผ่านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับการบทบาทหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างพนักงานจาก

องค์การในประเทศสเปน 49 แห่ง จำนวน 983 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.7 อายุงานเฉลี่ย 106.94 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยทำการปรับปรุง และปรับเป็นภาษาสเปน ประกอบด้วย มาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Lee และ Allen (2002) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การ มาตรฐานแรงจูงใจในการเป็นสมาชิกซึ่งพัฒนาโดย Finkelstein และ Penner (2004) ซึ่งมีการปรับปรุงเพิ่มเติมจากมาตรฐานของ Rioux และ Penner (2001) โดยการปรับข้อความของแรงจูงใจการสร้างความประทับใจ มาตรฐานบทบาทหน้าที่สมาชิก (citizen role identity) ตามแนวคิดของ Callero และคณะ (1987) คณะผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม และแรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(981) = .74, .51$] และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจที่ระดับ .05 [$r(981) = .08$] พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม แรงจูงใจด้านการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจด้านการสร้างความประทับใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(981) = .42, .82, .14$] โดยแรงจูงใจทั้ง 2 มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 [$r(981) = .46$]

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นว่าแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.2 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

การวิเคราะห์หองิมาณงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ Podsakoff และคณะ (2000) จันอารีย์ ศิริวรรณ (2551) ระบุว่าตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่าง ๆ คือ ตัวแปรบุคลิกภาพ ดังเห็นได้จากงานวิจัยที่ผ่านมา เช่น

Neuman และ Kickul (1998) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและบุคลิกภาพ กลุ่มตัวอย่างพนักงานองค์การขนาดใหญ่จำนวน 284 คน แบ่งเป็นเพศหญิง 96 คน และเพศชาย 188 คน มีอายุเฉลี่ย 35.5 ปี ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับด้านต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังนี้ การให้ความช่วยเหลือ [$r(282) = .25, p < .01$], การเป็นพลเมืองดี

$[r(282) = .25, p < .01]$, ความสำนึกในหน้าที่ $[r(282) = .34, p < .01]$, การคำนึงถึงบุคคลอื่น $[r(282) = .21, p < .01]$ และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา $[r(282) = .24, p < .01]$ นอกจากนี้ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการให้ความช่วยเหลือ $[r(282) = .41, p < .01]$ การเป็นพลเมืองดี $[r(282) = .39, p < .01]$ ความสำนึกในหน้าที่ $[r(282) = .20, p < .01]$ การคำนึงถึงบุคคลอื่น $[r(282) = .23, p < .01]$ และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา $[r(282) = .36, p < .01]$ ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการให้ความช่วยเหลือ $[r(282) = -.16, p < .01]$ การเป็นพลเมืองดี $[r(282) = -.16, p < .01]$ ความสำนึกในหน้าที่ $[r(282) = -.12, p < .01]$

Xu (2004) ศึกษาบุคลิกภาพที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มตัวอย่างพนักงานและหัวหน้างานจากองค์กรในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานและหัวหน้างานชาวอเมริกัน จำนวน 62 คู่ และเป็นพนักงานและหัวหน้างานชาวจีน จำนวน 64 คู่ ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 35.6 และเพศหญิงร้อยละ 59.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าในภาพรวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยมุ่งบุคคลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับบุคลิกภาพแบบคล้ายตาม $[r(124) = .23, p < .05]$ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก $[r(124) = .19, p < .05]$ จากนั้นเมื่อวิเคราะห์แยกตามประเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างจากประเทศอเมริกาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยมุ่งองค์กรมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเพียงด้านเดียว $[r(124) = .31, p < .05]$ และในกลุ่มตัวอย่างจากประเทศจีนไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Elanain (2007) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างพนักงานในองค์กรด้านการบริการในรัฐดูไบจำนวน 164 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 49 มีอายุเฉลี่ย 32.5 ($SD = .75$) ปีอายุงานเฉลี่ย 5.5 ($SD = 1$) ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ BFI (Big Five Inventory) พัฒนาโดย John และ Srivastava (1999) มาตรฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Moorman และ Blakely (1995) ประกอบด้วยการช่วยเหลือระหว่างบุคคล ความริเริ่มส่วนบุคคล ความอดทน และความจริงรักภักดี มาตรฐานรับรู้ความสามารถในการควบคุมงาน (work locus of control: WLOC) พัฒนาโดย Spector (1988) และมาตรฐานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Niehoff และ Moorman (1993) ผู้วิจัยใช้สถิติถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบทุกด้าน ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบเปิดเผย [$r(162) = .27, p < .01$] บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ [$r(162) = .36, p < .01$] บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก [$r(162) = .42, p < .01$] บุคลิกภาพแบบมีความมั่นคงทางอารมณ์ [$r(162) = .24, p < .01$] และ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ [$r(162) = .47, p < .01$] ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์สถิติถดถอยแบบพหุโดยแบบลำดับขั้น ในขั้นที่หนึ่งวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในการทำงาน และการรับรู้การควบคุมงานได้ (work locus of control) และในขั้นที่สองเพิ่มตัวทำนายคือบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบทุกด้าน พบว่าสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($R^2 = .31, p < .01$)

Fai (2007) ทำการศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และค่านิยมต่อองค์การ (organizational value) ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัยว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับการมีจิตสำนึกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์กับการคำนึงถึงบุคคลอื่น บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และคุณค่าขององค์การเป็นตัวแปรกำกับระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มตัวอย่างพนักงานของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งจำนวน 150 คน แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 38.8 และเพศหญิงร้อยละ 61.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 ถึง 34 ปี (ร้อยละ 48.5) อายุงานเฉลี่ย 10.92 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรฐานบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ BFPI (Lai, 2005; Goldberg, 1999) มาตรฐานค่านิยมขององค์การซึ่งพัฒนาโดยองค์การวัฒนธรรมแห่งชาติจีน (1987) และมาตรฐานวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งพัฒนาโดย Podsakoff และ Mackenzie (1994) ตามแนวคิดของ Organ (1988) ผู้วิจัยใช้สถิติถดถอยแบบพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการให้ความช่วยเหลือ [$r(148) = .34, p < .05$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(148) = .25, p < .05$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(148) = .44, p < .05$] บุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ [$r(148) = .36, p < .01$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(148) = .34, p < .01$] การเป็นพลเมืองดี [$r(148) = .33, p < .01$] และการเห็นแก่บุคคลอื่น [$r(148) = .37, p < .01$] บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการให้ความช่วยเหลือ [$r(148) = -.22, p < .05$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(148) = -.40, p < .01$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(148) = -.29, p < .01$] บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ [$r(148) = .40, p < .01$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(148) = .29, p < .01$] การเป็นพลเมืองดี [$r(148) = .31, p < .01$] การสำนึกในหน้าที่ [$r(148) = .47, p < .01$] และ

การเห็นแก่บุคคลอื่น [$r(148) = .40, p < .01$] บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มี
ความสัมพันธ์กับการให้ความช่วยเหลือ [$r(148) = .30, p < .01$] การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(148)$
= .28, $p < .01$] และการเป็นพลเมืองดี [$r(148) = .37, p < .01$]

Singh และ Singh (2009) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการเพศชายในองค์กรแห่งของอินเดีย
จำนวน 188 คน มีอายุเฉลี่ย 39.44 ($SD = 10.45$) ปี อายุงานเฉลี่ย 14.59 ($SD = 10.24$) ปี
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยปรับมาจาก
มาตรของ Podsakoff, Mackenzie, Moorman, และ Fetter (1990) มาตรประเมินบุคลิกภาพแบบ
ห้าองค์ประกอบ NEO-FFI ของ Costa และ McCrae (1992) และได้ใช้สถิติถดถอยแบบลำดับ
ชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์พบว่าบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลมีความสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติกับความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(186) = -.24, p < .01$], การคำนึงถึงผู้อื่น
[$r(186) = -.18, p < .05$] และการให้ความช่วยเหลือ [$r(186) = -.16, p < .01$] บุคลิกภาพแบบ
คล้อยตามมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการสำนึกในหน้าที่ [$r(186) = .26, p <$
.01], ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(186) = .44, p < .01$] การคำนึงถึงผู้อื่น [$r(186) = .43, p < .01$]
และการให้ความช่วยเหลือ [$r(186) = .46, p < .01$] บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติกับการสำนึกในหน้าที่ [$r(186) = .33, p < .01$] ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
[$r(186) = .26, p < .01$], การเป็นพลเมืองดี [$r(186) = .28, p < .01$], การคำนึงถึงผู้อื่น [$r(186) =$
.37, $p < .01$] และการให้ความช่วยเหลือ [$r(186) = .36, p < .01$] และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
มีนัยสำคัญทางสถิติกับการสำนึกในหน้าที่ [$r(186) = .37, p < .01$], ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
[$r(186) = .41, p < .01$], การเป็นพลเมืองดี [$r(186) = .25, p < .01$], การคำนึงถึงผู้อื่น [$r(186) =$
.48, $p < .01$] และการให้ความช่วยเหลือ [$r(186) = .37, p < .01$]

ในปีเดียวกัน Kumar, Bakhshi, และ Rani (2009) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ คณะผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการ
วิจัยว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร ในกลุ่มตัวอย่างแพทย์ที่ทำงานในวิทยาลัยการแพทย์ของประเทศอินเดีย
จำนวน 187 คน แบ่งเป็นเพศชาย 100 คน และเพศหญิง 87 คน มีอายุเฉลี่ย 38.47 ($SD = 5.42$)
ปี อายุงานเฉลี่ย 4.06 ($SD = 1.37$) ปี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ มาตรประเมินบุคลิกภาพ
แบบห้าองค์ประกอบซึ่งพัฒนาโดย IPIP และมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่ง
พัฒนาโดย Bakhshi และ Kumar (2009) โดยใช้สถิติถดถอยแบบลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

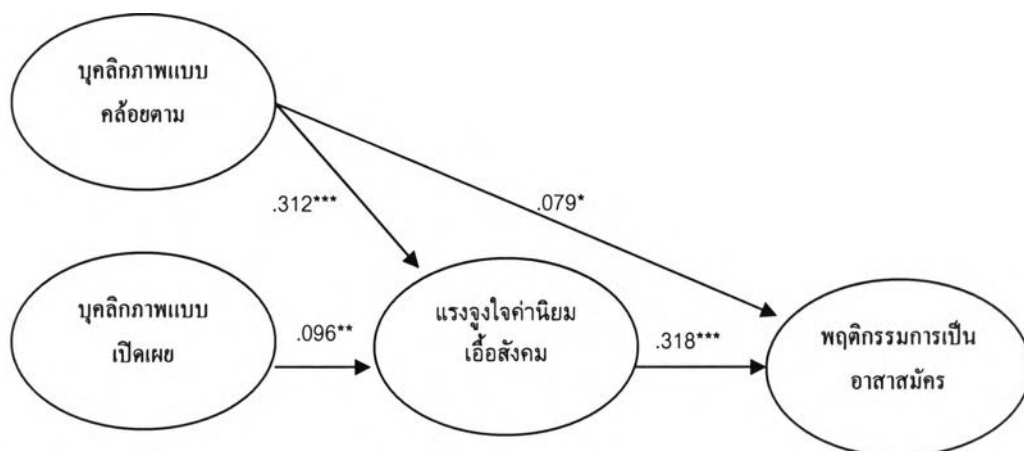
กับบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบทุกด้าน ประกอบด้วยบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ [$r(185) = .18, p < .05$] บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก [$r(185) = .28, p < .01$] บุคลิกภาพแบบเปิดเผย [$r(185) = .17, p < .05$] บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม [$r(185) = .50, p < .01$] และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ [$r(185) = -.23, p < .01$]

จากงานวิจัยที่ผ่านมาจะเห็นว่าบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.3 งานวิจัยเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจเอื้อสังคม และบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบ

Carlo, Okun, Knight, และ de Guzman (2005) ทำการศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นด้านหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีแรงจูงใจในเอื้อสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่านในกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาจำนวน 796 คน โดยมีค่ามัธยฐานของอายุเท่ากับ 19 ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ 75 ผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจค่านิยมเอื้อสังคมมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม [$r(794) = .36$] บุคลิกภาพแบบเปิดเผย [$r(794) = .18$] บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก [$r(794) = .13$] และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ [$r(794) = .14$] จากนั้นเมื่อนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์สถิติถดถอยแบบพหุเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบซึ่งคัดเฉพาะด้านที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามสูงสุด 2 ตัวแปร ได้แก่ บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นอาสาสมัคร โดยกำหนดให้แรงจูงใจค่านิยมเอื้อสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่านได้ผลการวิเคราะห์ดังภาพที่ 6

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นว่าบุคลิกภาพแบบห้าวองค์ประกอบในด้านบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจเอื้อสังคม และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นอาสาสมัครผ่านแรงจูงใจเอื้อสังคม



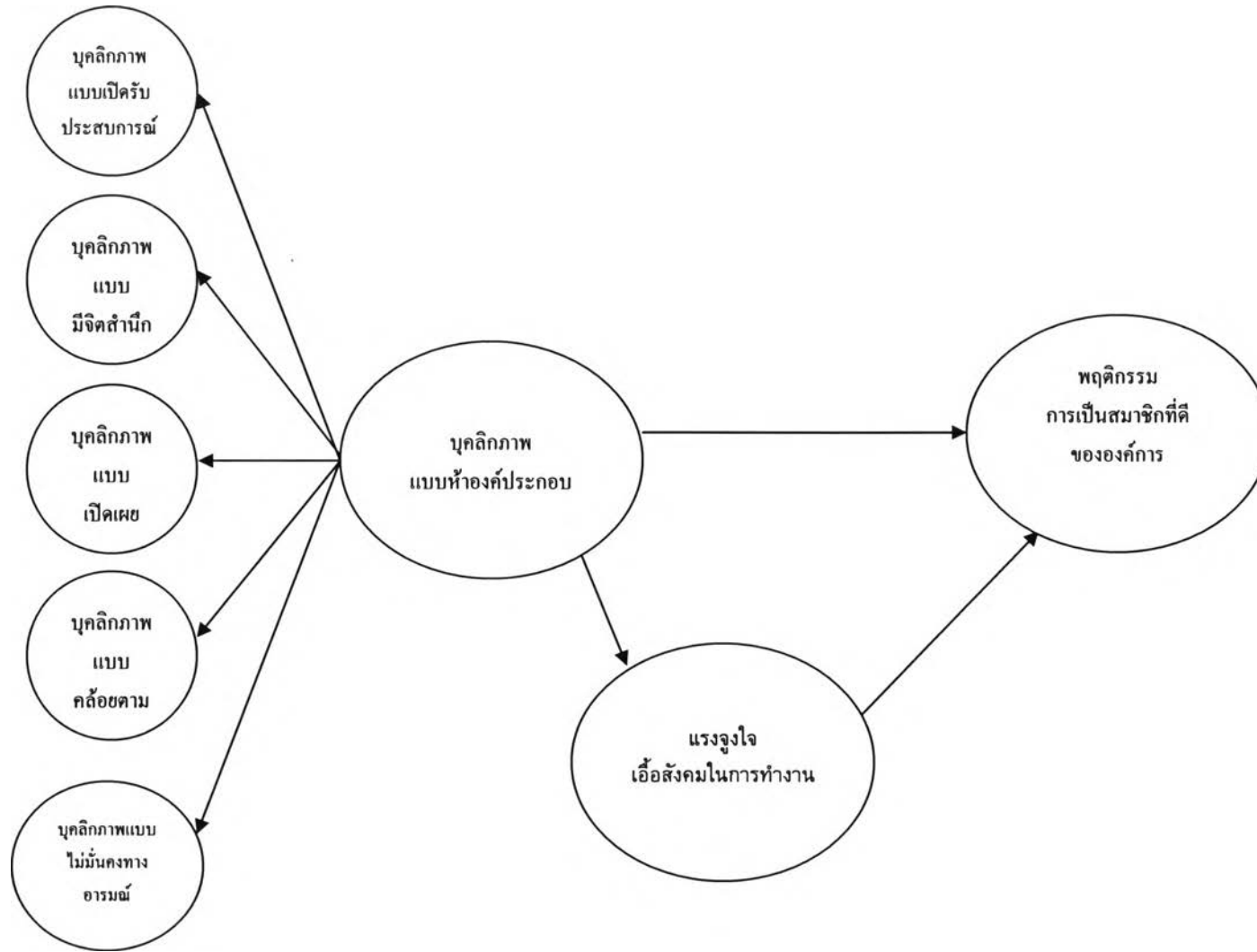
ภาพที่ 6 อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบเปิดเผย ที่มีต่อพฤติกรรม การเป็นอาสาสมัคร โดยมีแรงจูงใจค่านิยมเอื้อสังคมเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ที่มา : Carlo และคณะ (2005)

* $p < .05$, หนึ่งหาง. ** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .001$, หนึ่งหาง.

5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุได้ดังภาพที่ 7



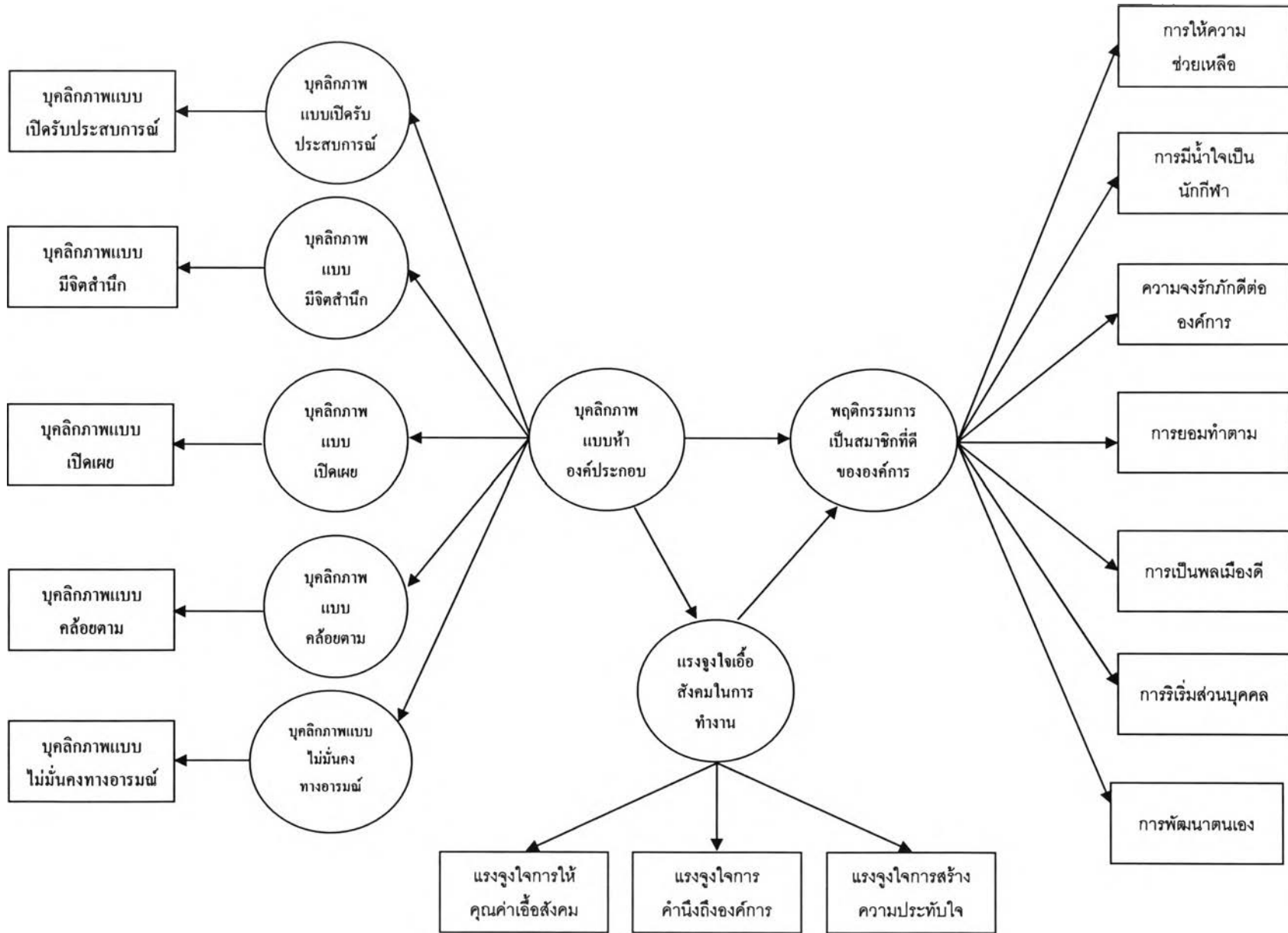
ภาพที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ภาพที่ 8 แสดงขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ โดยสามารถอธิบายกรอบแนวคิดโมเดล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรตาม (ตัวแปรภายในแฝง) วัดได้จาก ตัวแปรสังเกตได้ 7 ตัวแปร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา การเป็นพลเมืองดี การคำนึงถึงบุคคลอื่น ความสำนึกในหน้าที่ การริเริ่มส่วนบุคคล และการพัฒนาตนเอง

แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานเป็นตัวแปรทำนาย (ตัวแปรภายในแฝง) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ แรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์กร แรงจูงใจ การสร้างความประทับใจ

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นตัวแปรทำนาย (ตัวแปรภายนอกแฝง) ประกอบด้วย องค์ประกอบที่แยกออกจากกัน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ โดยในแต่ละองค์ประกอบจะมีตัวแปรสังเกตได้ ดังนี้ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีตัวแปรสังเกตได้คือบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีตัวแปรสังเกตได้คือบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีตัวแปรสังเกตได้คือบุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีตัวแปรสังเกตได้คือบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีตัวแปรสังเกตได้คือบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ โดยผู้วิจัยนำแนวคิดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบรวมองค์ประกอบมา ประยุกต์ในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 8 โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงอิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบอิทธิพลทั้งทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานของการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1** โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) โดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (prosocial motives at work) และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor personality) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
- สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 3** บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 4** บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติงานขึ้นไปในองค์การเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จบการศึกษาอย่างน้อยในระดับอนุปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

ตัวแปรแฝง

ตัวแปรภายนอกแฝง ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor model)
2. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience: O)
3. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness: C)
4. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion: E)
5. บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness: A)
6. บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism: N)

ตัวแปรภายในแฝง ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (prosocial motives at work)
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior)

ตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปรภายนอกสังเกตได้ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience antecedence)
2. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness antecedence)
3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion antecedence)
4. บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness antecedence)
5. บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism antecedence)

ตัวแปรภายในสังเกตได้ ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม (prosocial value motives)
2. แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์กร (organizational concern motives)
3. แรงจูงใจการสร้างภาพประทับใจ (impression management motives)
4. การให้ความช่วยเหลือ (helping behavior)

5. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportmanship)
6. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty)
7. การยอมทำตาม (organizational compliance)
8. การริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative)
9. การเป็นพลเมืองดี (civic virtue)
10. การพัฒนาตนเอง (self-development)

คำจำกัดความ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior: OCB) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องต่อการจูงใจด้วยรางวัล หรือการลงโทษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง คะแนนที่วัดได้จากมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior scale: OCBS) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ Organ, และคณะ (2006) มีองค์ประกอบย่อย 7 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานซึ่งสมัครใจที่จะช่วยเหลือ หรือมีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ โดยมีลักษณะเป็นการช่วยเหลือในระดับบุคคล
2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportmanship) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นต่อปัญหา หรือความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นจากงานด้วยความเต็มใจ โดยไม่บ่น หรือแสดงความไม่พึงพอใจ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) หมายถึง การรักษาชื่อเสียง และนำเสนอข้อดีขององค์กรให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ และปกป้องต่อภัยคุกคามที่มีต่อองค์กร รวมถึงยังคงมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไปแม้ว่าจะอยู่ในเงื่อนไขที่เสียเปรียบก็ตาม
4. การยอมทำตาม (organizational compliance) หมายถึง การเคารพ และยอมรับต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงนโยบายขององค์กรอย่างยึดมั่นตลอดเวลา แม้ว่าจะไม่มีบุคคลอื่นเห็นก็ตาม
5. การริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) หมายถึง การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงานในการพัฒนา หรือหาแนวทางที่แปลกใหม่ในการทำงาน เช่น การนำนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ ทั้งยังมีความกระตือรือร้นเป็นพิเศษที่จะหาทางบรรลุลงานที่ได้รับมอบหมาย

ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และยังแบ่งปันข้อมูลที่ตนมี พร้อมกระตุ้นให้บุคคลอื่นมี พฤติกรรมในแนวทางที่สร้างสรรค์ด้วย

6. การเป็นพลเมืองดี (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความ รับผิดชอบ ใส่ใจ และเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมต่อกิจกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงขององค์การ
7. การพัฒนาตนเอง (self-development) หมายถึง การสมัครใจของพนักงานที่จะพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น การพัฒนาตนเองให้มี ความโดดเด่นเหนือกว่าพนักงานในสายงานเดียวกันขององค์การอื่น

แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (prosocial motives at work) หมายถึง แรงจูงใจภายในของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีลักษณะเอื้อสังคม หรือเป็นประโยชน์ต่อ องค์การ โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าบุคคลที่มี แรงจูงใจต่ำกว่า แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง คะแนนที่วัดได้จาก มาตรฐานวัดแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้แปลและพัฒนามาจากงานวิจัยของ Rioux และ Penner (2001) โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

1. แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ (organizational concern motives) หมายถึง แรงจูงใจที่ จะแสดงความใส่ใจต่อองค์การ แสดงความภาคภูมิใจ และการได้มีความรับผิดชอบต่อ องค์การ
2. แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม (prosocial value motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะ แสดงพฤติกรรมช่วยเหลือ และแสดงสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น
3. แรงจูงใจการสร้างภาพประทับใจ (impression management motives) หมายถึง แรงจูงใจที่จะหลีกเลี่ยงการมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีในสายตาบุคคลอื่น และแรงจูงใจที่จะ แสดงพฤติกรรมให้ได้รับรางวัล หรือสิ่งที่ต้องการ

บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor Personality) หมายถึง บุคลิกภาพ ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor model) ของ McCrae และ Costa (2004) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง คะแนนที่วัดได้จาก มาตรฐานวัดบุคลิกภาพ Big Five Inventory (BFI) ของ Bernet-Martinez และ John (1998) ฉบับ ภาษาไทยซึ่งได้รับการแปลและพัฒนาโดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณางค์ มณีศรี (2553) โดยมี องค์ประกอบที่แยกเป็นอิสระต่อกัน ดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience: O) ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยด้านความเพ้อฝัน (fantasy) ความสุนทรีย์ (aesthetics) ความรู้สึก (feelings) การกระทำ (actions) ความคิด (ideas) และค่านิยม (values)

2. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness: C) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยด้านความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) ความรับผิดชอบ (dutifulness) การมุ่งสำเร็จ (achievement striving) วินัยในตนเอง (self-discipline) และความรอบคอบ (deliberation)
3. บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion: E) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยด้านความอบอุ่น (warmth) ชอบเข้าสังคม (gregariousness) ยืนหยัดในสิทธิของตน (assertiveness) กระตือรือร้น (activeness) แสวงหาความตื่นเต้น (excitement-seeking) และมีอารมณ์ทางบวก (positive emotion)
4. บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness: A) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยด้านไว้วางใจ (trust) ตรงไปตรงมา (straightforward) ช่วยเหลือ (altruism) เชื่อฟัง (compliance) ถ่อมตน (modesty) จิตใจอ่อนโยน (tender mindedness)
5. บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism: N) ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยด้านความวิตกกังวล (worry) ความโกรธ (anger) การหมดกำลังใจ (discouragement) การสำนึกตน (self-consciousness) การหุนหันพลันแล่น (impulsiveness) และความไม่มั่นคง (vulnerability)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบอิทธิพลทั้งทางตรง และทางอ้อมของแรงจูงใจเชื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ในการคัดเลือกบุคลากรที่มีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
3. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริม และพัฒนาองค์การให้พนักงานมีพฤติกรรมเชื้อสังคม และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ