



บทที่ 4

การอภิปรายผล

การศึกษาในครั้งนี้นำตัวแปรความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ มาใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้เป็นประเด็นดังนี้

1. อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($SS = 0.459$, $b = 0.459$, $t = 5.268$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อมของแต่ละแรงจูงใจ พบว่าตัวแปรแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ($SS = .350$) ตามมาด้วยแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ ($SS = .332$) ส่วนแรงจูงใจการสร้างความประทับใจส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยที่สุด ($SS = .195$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยแบ่งตามประโยชน์ของพฤติกรรม เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคล (OCB-I) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การ (OCB-O) (Podsakoff et al., 2009) พบว่าในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคล เช่น การให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม [$r(404) = .48$, $p < .001$] สูงกว่าแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ [$r(404) = .39$, $p < .001$] ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การ เช่น ความจงรักภักดีต่อองค์การ การยอมตาม ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล และการเป็นพลเมืองดีมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ [$r(404) = .63$, $.44$, $.51$, และ $.59$ ตามลำดับ] อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สูงกว่าแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม [$r(404) = .49$, $.35$, $.47$, และ $.49$ ตามลำดับ] เช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rioux และ Penner (2001), Finkelstein และ Penner (2004) และ Dávila และ Finkelstein (2010) ที่พบความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมุ่งองค์การเช่นเดียวกัน

ข้อค้นพบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่ามนุษย์มีเหตุผล และมีเป้าหมายในการกระทำของตน สอดคล้องกับแนวคิดของนักจิตวิทยาในกลุ่มวิเคราะห์กระบวนการ (functional approach) (เช่น Omoto & Snyder, 1995; Rioux & Penner, 2001) เพราะฉะนั้นอาจกล่าวได้ว่าพนักงานที่แสดง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แตกต่างกัน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และพนักงานที่ ปกป้องชื่อเสียงขององค์กรนั้นก็เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้พบว่าการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และการพัฒนาตนเองนั้นมีความ แตกต่างของสหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจที่ไม่แตกต่างกันนัก โดยการมีน้ำใจเป็นนักกีฬามี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การเท่ากับ .29 ($p < .001$) และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อ สักคมเท่ากับ .27 ($p < .001$) การพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ เท่ากับ .48 ($p < .001$) และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสักคมเท่ากับ .50 ($p < .001$) สำหรับประเด็น การค้นพบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า ในด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา หมายถึง การที่พนักงานอด กลั้นทั้งต่อความไม่สะดวกทางด้านร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดขึ้นจากสภาพการทำงาน และทั้งจาก เพื่อนร่วมงาน โดยไม่ตำหนิ หรือแสดงความไม่พึงพอใจเกินความจำเป็น อาจเกิดได้จากแรงจูงใจการ คำนึงถึงองค์การเพราะพนักงานเข้าใจถึงข้อจำกัดขององค์การในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสักคม คือพนักงานยอมอดทนอดกลั้นเพราะอยากรักษาสัมพันธภาพที่ ดีกับเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่การพัฒนาตนเอง หมายถึงพฤติกรรมโดยความสมัครใจของพนักงานที่ จะพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องในการทำงาน การที่การพัฒนาตนเองมี ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจทั้งสองไม่แตกต่างกันอาจเป็นเพราะมีตัวแปรแทรกซ้อนอื่นมาเกี่ยวข้อง ด้วย เช่น ตัวแปรค่านิยม, ความใฝ่รู้เฉพาะบุคคลที่ต้องการจะพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ หรือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

เป็นที่น่าสนใจที่การวิจัยครั้งนี้พบว่าบทบาทของแรงจูงใจการสร้างความประทับใจ (IM) นั้น มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมน้อยกว่าแรงจูงใจอื่น ($SS = .195$) ข้อ ค้นพบดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่ากรณีที่แรงจูงใจการสร้างความประทับใจส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมน้อยอาจเป็นผลมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างพยายามหลีกเลี่ยง การรายงานว่าตนเองว่าแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้ ตนเอง หรือเพื่อผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับเป็นหลักสำคัญ เช่น ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตน เพราะต้องการปรับขึ้นเงินเดือน หรือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ตนเป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ซึ่ง ขัดแย้งกับความน่าปรารถนาทางสังคม (social desirability) (Rioux & Penner, 2001) ทำให้ พนักงานรายงานว่ามีแรงจูงใจการสร้างความประทับใจน้อยกว่าความเป็นจริง ทั้งนี้ Becker และ O'Hair (2004) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสักคม

กับแรงจูงใจการสร้างความประทับใจมีความแตกต่างกัน โดยแรงจูงใจสองประการแรกมีพื้นฐานมาจากการคำนึงถึงบุคคลอื่น (other-focused) ส่วนแรงจูงใจการสร้างความประทับใจที่มีพื้นฐานมาจากการกระทำเพื่อตนเอง (self-serving) โดยที่ทั้งแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจการให้คุณค่าเชื้อสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับแรงจูงใจที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยมีผลประโยชน์ของตนเองเป็นเป้าประสงค์สูงสุด หรือที่เรียกว่าแรงจูงใจแบบแมคคิวิเลียเนียน (Machiavellians' motives) [$r(591) = -.26, -.26$ ตามลำดับ] นอกจากนี้แรงจูงใจการสร้างความประทับใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจแบบแมคคิวิเลียเนียนด้วยเช่นกัน [$r(591) = .27, p < .01$] (Becker & O'Hair, 2004)

2. อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 4 พบว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบส่งอิทธิพลทางตรง ($SS = 0.531, b = 0.531, SE = 0.084, t = 6.296$) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบภายในของบุคคล มีความคงทน และมีลักษณะเป็นแบบแผนในการคิด อารมณ์ และพฤติกรรมเฉพาะบุคคล (กุลชญา ช่วยหนู, 2552) ความแตกต่างของบุคลิกภาพย่อมส่งผลต่อสภาพอารมณ์ ความคิด และการกระทำของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบเป็นหนึ่งในทฤษฎีบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ในแต่ละบุคลิกภาพยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกันอีกด้วย โดยพบว่า

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience personality) ซึ่งจะมีลักษณะเปิดรับองค์ความรู้ใหม่อยู่เสมอ ชอบการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการเป็นพลเมืองดี [$r(404) = .44, p < .001$] และการพัฒนาตนเอง [$r(404) = .45, p < .001$] ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ก็จะมีแนวโน้มที่จะเสาะแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน ไม่หยุดนิ่งที่จะพัฒนาแนวทางการทำงาน และพัฒนาศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับ กุลชญา ช่วยหนู (2552) ซึ่งกล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์เป็นบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ เฉลียวฉลาด อยากรู้อยากเห็นเรื่องราวต่าง ๆ

สำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness personality) พบว่า มักจะมีระเบียบวินัยในตนเอง สามารถควบคุมกำกับตัวเองได้ และมีความสำนึกรับผิดชอบ สอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งพบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ [$r(404) = .52, p < .001$] การยอมทำตาม [$r(404) = .55, p < .01$] ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล [$r(404) = .54, p < .001$] และการพัฒนาตนเอง [$r(404) = .54, p < .001$] ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูงก็มีแนวโน้มที่จะประพฤติปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยของ องค์การ แม้ว่าจะไม่มีใครเห็น และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ นอกจากนี้ยังเป็นคนที่มีความตั้งใจ สามารถบริหารจัดการตนเองได้ และชอบการฝึกฝนตนเอง

ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion personality) มักมีลักษณะชอบ เข้าสังคม กระตือรือร้น ชอบมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ยินหยัดในสิทธิของตนเอง ซึ่งผลการวิจัย พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้าน การเป็นพลเมืองดี [$r(404) = .41, p < .001$] ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผย มักจะชอบแสดงออกทางความคิดของตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ชอบทำกิจกรรมที่จะได้มี ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงอาสาที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ ซึ่งแสดงถึงความเป็น "พลเมืองดี" ขององค์การ

ในทำนองเดียวกันบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness personality) มักมี ความคิด และการกระทำที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับสังคมส่วนใหญ่ ทั้งยังยินดีที่จะรับฟัง ความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ประนีประนอม ให้ความร่วมมือ และชอบช่วยเหลือ ซึ่งผลการวิจัย พบว่าบุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการคล้อยตาม [$r(404) = .46, p < .001$] และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(404) = .44, p < .001$] ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มี บุคลิกภาพแบบคล้อยตามมักจะยอมรับค่านิยม กฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ นอกจากนี้ยัง เข้าใจ รับฟัง และเคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล ส่งผลให้มีความอดทนอดกลั้นต่อพนักงานคน อื่น และซึ่งส่งผลให้เกิดความกลมเกลียวภายในองค์การ

และสุดท้ายบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism personality) มัก เกิดอารมณ์ทางลบได้ง่ายเมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เช่น โกรธ วิตกกังวล และมักจะตอบสนองกับสิ่ง รอบตัวด้วยการใช้อารมณ์มากกว่าบุคคลทั่วไป (กุลชญา ช่วยหนู, 2552) ซึ่งมักจะมีความพึงพอใจใน ชีวิตน้อยกว่าบุคคลทั่วไป โดยผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มี ความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา [$r(404) = -.44, p <$

.001] ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มักจะมีความอดทนอดกลั้นต่ำ ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบได้ง่ายเมื่อมีเหตุการณ์ หรือสิ่งเร้าที่ไม่พึงประสงค์ในองค์การได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อองค์การ หรือเพื่อนร่วมงาน เช่น นินทา ต่อว่า เพิกเฉย หรือพฤติกรรมต่อต้านองค์การ (counterproductive work behavior)

นอกจากนี้ แม้ว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน โดยบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด ($SS = .428$) ในขณะที่บุคลิกภาพแบบเปิดเผยส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยที่สุด ($SS = .261$) ไม่ได้หมายความว่าบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่า แต่อาจเป็นเพราะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น เช่น ภาวะผู้นำ กล่าวคือเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์หรือทำงานร่วมกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยจะแสดงความคิดเห็น และกระตุ้นให้บุคคลอื่นมีส่วนร่วมในการทำงาน ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิเคราะห์อิทธิพล ดังข้อค้นพบจากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 4 พบว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($SS = 0.531, b = 0.531, SE = 0.084, t = 6.296$) และส่งอิทธิพลทางอ้อมผ่านทางแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน ($SS = 0.346, b = 0.346$) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงส่งอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 0.877 ($b = 0.877, SE = 0.08, t = 10.973$) นอกจากนี้เมื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในสมมติฐานที่ 1 ยังพบว่าโมเดลการวิจัยมีความตรงดี ($\chi^2 = 73.112, df = 58, N = 406, p = .0873, RMSEA = 0.025$) สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ที่ส่งผลไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ Carlo และคณะ (2005) ซึ่งทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิจัยพฤติกรรมทางสังคมที่ผ่านมาและสรุปว่ามีกรอบแนวคิดที่สำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมทางสังคม โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ แรงจูงใจ ซึ่งเมื่อคณะผู้วิจัยทำการ

ทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยการวิเคราะห์อิทธิพลพบว่า เมื่อให้แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของบุคลิกภาพไปยังพฤติกรรมอาสาสมัคร จะเพิ่มพลังในการทำนายพฤติกรรมอาสาสมัครมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับ Ozer และ Benet-Martinez (2006) ที่สังเคราะห์งานวิจัยและพบว่าบุคลิกภาพแบบคล้ายตาม และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และทักษะที่จำเป็นในการสร้าง และรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และยังพบอีกว่าบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อกลไกทางปัญญา และแรงจูงใจ (cognitive-motivational mechanisms) อันจะส่งผลต่อเจตคติ เป้าหมาย การรับรู้ และพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย เช่น รูปแบบความผูกพัน (attachment styles)

ที่ผ่านมา นักจิตวิทยา และนักวิจัยมักให้นำหนักไปที่ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมากเกินไป โดยนักทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพมักเน้นศึกษาอิทธิพลของตัวแปรบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคม (เช่น Elanain, 2007; Xu, 2004) หรือนักจิตวิทยาในกลุ่มวิเคราะห์กระบวนการ (functional approach) เน้นศึกษาเฉพาะบทบาทของแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมสังคม (เช่น Dávila & Finkelstein, 2010; Grant & Mayer, 2009) ดังนั้นจากข้อค้นพบนี้สามารถกล่าวได้ว่าในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น หากนำทั้งตัวแปรบุคลิกภาพ และตัวแปรแรงจูงใจมาใช้ในการศึกษาร่วมกันจะทำให้เข้าใจความแปรปรวนของพฤติกรรมทางสังคมได้มากยิ่งขึ้น

4. ข้อค้นพบในประเด็นอื่น ๆ

4.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบ 7 องค์ประกอบ

กรอบแนวคิดพฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร อันหมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ต่อบุคคลอื่น หรือต่อองค์กรเป็นหลักได้มีการพัฒนามาโดยตลอด โดยในช่วงแรก Smith และคณะ (1983) เรียกกลุ่มพฤติกรรมเหล่านี้ว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิก (citizenship behavior)" ทั้งนี้เนื่องจากนักวิจัย และองค์กรต่างเล็งเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมเหล่านี้ จึงทำให้มีการศึกษา พัฒนาแตกแขนงแนวคิดในด้านนี้อย่างหลากหลาย ทั้งแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบ 2 องค์ประกอบ (เช่น Smith et al., 1983; Williams & Anderson, 1991) ทฤษฎีแบบ 5 องค์ประกอบ (เช่น Organ, 1994) และล่าสุดกลุ่มนักวิจัยที่ทำการศึกษานี้มาอย่างยาวนาน ได้แก่ Organ และคณะ (2006) ได้ทำการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และทำการสังเคราะห์องค์ประกอบทั้งสิ้น 7 ด้าน อันประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ, การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา, ความจงรักภักดีต่อองค์กร, การยอมทำตาม, ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล, การเป็นพลเมืองดี และการพัฒนาตนเอง

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบบ 7 องค์ประกอบ จากการตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่ากรอบแนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 12.96$, $df = 10$, $N = 224$, $p = .225$) หมายความว่าแนวคิดของ Organ และคณะ (2006) มีความสอดคล้องกับลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการขึ้นไปในประเทศไทย

4.2 แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน

แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน พัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดการวิเคราะห์กระบวนการ (Functional approach) ซึ่งเชื่อว่าแรงจูงใจในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดจากเหตุผล ความต้องการ และเป้าหมายของบุคคล อันจะส่งผลให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมส่วนบุคคล และพฤติกรรมทางสังคมออกมา หรือจะกล่าวได้ว่ามนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาเพราะคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ตนต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการเติมเต็มภายใน เช่น ความสบายใจที่ได้ทำ การรักษาตัวตน (enhance ego) เพราะหากไม่ทำจะรู้สึกผิด และการเติมเต็มความต้องการจากภายนอก เช่น การได้รับรางวัล การได้รับคำชมเชย

แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานพัฒนาขึ้นโดย Rioux และ Penner (2001) ซึ่งทำการพัฒนารอบแนวคิดด้วยการรวบรวมแรงจูงใจที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเอื้อสังคม แล้วจึงทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานสามารถแบ่งได้เป็น 3 ด้าน ซึ่งเมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในการวิจัยครั้งนี้ก็พบว่าโครงสร้างของมาตรวัดดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.52$, $df = 1$, $N = 224$, $p = .47$)

4.3 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบรวมองค์ประกอบ

ที่ผ่านมาในการศึกษาบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบดั้งเดิมมักจะมีปัญหาในการวิจัย โดยเฉพาะในการใช้สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (SEM) เนื่องจากบุคลิกภาพแบบดั้งเดิมจะเป็นการทดสอบค่าอิทธิพลของบุคลิกภาพแต่ละด้านกับตัวแปรแฝงอื่นโดยตรง ส่งผลให้มีค่าพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่าจำนวนมาก และต้องใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น ที่ผ่านมาผู้วิจัยบางส่วนจึงนิยมคัดเลือกบุคลิกภาพบางด้านของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมาใช้ในการศึกษา (เช่น Carlo et al., 2005)

แต่ในปัจจุบัน Musek (2007) ได้เสนอแนวทางใหม่ในการศึกษานบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ โดยการใช้โมเดลบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลัก (General Factor of Personality: GFP) หรือ the Big One ด้วยการเพิ่มระดับชั้นขององค์ประกอบ (higher-order dimensions) ซึ่งเป็นการปรับเส้นอิทธิพลของแต่ละบุคลิกภาพให้ส่งอิทธิพลต่อบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลัก ก่อนที่จะส่งอิทธิพลต่อไปยังตัวแปรแฝงอื่น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าวมาตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2 = 0.44, df = 2, N = 224, p = .80$)

แม้ว่าจะมีข้อจำกัดในด้านผลการวิเคราะห์ซึ่งไม่สามารถเห็นอิทธิพลทางตรงของแต่ละบุคลิกภาพที่มีต่อตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน แต่ข้อดีคือซึ่งเป็นการลดพารามิเตอร์ในโมเดลให้น้อยลง และยังเป็นอีกหนึ่งแนวทางที่จะนำทฤษฎีบุคลิกภาพไปใช้ในการศึกษาร่วมกับตัวแปรทางจิตวิทยาอื่น เช่น แรงจูงใจ และสภาวะทางอารมณ์ (Musek, 2007)

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินการรับรู้ของตนเอง (self-report) ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างอาจทำการประเมินอย่างมีอคติ เช่น ประเมินสูงกว่าความเป็นจริง หรือประเมินตามความคาดหวังของสังคม
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของต่างประเทศเท่านั้น ซึ่งอาจมีรายละเอียดบางประการที่แตกต่างจากบริบทขององค์การไทย ดังเช่น Farh และคณะ (2004) ได้ทำการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในบริบทขององค์การจีน พบว่ามีองค์ประกอบบางประการที่แตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิม ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของสังคมไทย โดยเฉพาะการใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ
3. ตัวแปรบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบใช้โมเดลบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลัก (General Factor of Personality: GFP) ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับชั้นขององค์ประกอบ (higher-order dimensions) ให้เส้นอิทธิพลของแต่ละบุคลิกภาพส่งอิทธิพลต่อบุคลิกภาพแบบองค์ประกอบหลักก่อนที่จะส่งอิทธิพลต่อไปยังตัวแปรแฝงอื่น จึงไม่สามารถคำนวณอิทธิพลทางตรงของบุคลิกภาพแต่ละด้านที่มีต่อตัวแปรแฝงอื่น

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การ จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ดังนั้นการประยุกต์ใช้สำหรับองค์การผู้วิจัยขอแนะนำเสนอเป็นประเด็นดังนี้

1. การสรรหา และคัดเลือกบุคลากร การคัดเลือกพนักงานใหม่ Organ และคณะ (2006) เสนอว่าในเบื้องต้นองค์การสามารถคัดกรองบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม เช่น บุคคลที่ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น หรือมีความรับผิดชอบ เพราะบุคคลที่มีคุณลักษณะเหล่านี้เมื่ออยู่ในสังคมองค์การก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การมากกว่า นอกจากนี้ Hough และ Oswald (2000) ซึ่งทำการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรโดยการใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพยังพบว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบยังสามารถทำนายพฤติกรรมในการทำงานได้ เช่น บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบความซื่อสัตย์ (integrity tests) บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (interpersonal interaction)

ทั้งนี้ในแต่ละองค์การอาจมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับองค์การที่แตกต่างกัน เช่น องค์การที่เน้นการพัฒนาในด้านนวัตกรรม การมีพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ซึ่งมักชอบการพัฒนาตนเอง คิดหาแนวทางใหม่มาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ย่อมมีส่วนช่วยพัฒนาองค์การให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์การได้อย่างดี ในขณะที่องค์การที่มีระเบียบแบบแผน หรือมีความเป็นอนุรักษ์นิยมสูง เช่น องค์การทางด้านบัญชี เหมาะกับพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่มีความละเอียด รอบคอบ พิถีพิถัน สามารถควบคุมตนเอง

2. การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จากประเด็นที่ 1 แม้ว่าการมีพนักงานที่มีบุคลิกภาพสอดคล้องกับลักษณะขององค์การจะช่วยส่งเสริมองค์การให้มีประสิทธิภาพ แต่การมีพนักงานที่มีบุคลิกภาพหลากหลายในองค์การก็มีส่วนดีต่อองค์การเช่นกัน ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพแต่ละด้านมีคุณลักษณะเด่นที่แตกต่างกัน เช่น พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบคล้อยตามเมื่อได้ทำงานกลุ่มมักจะมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมาก พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกซึ่งมีความใฝ่สำเร็จสามารถช่วยกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วง การนำแนวคิดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จะทำให้

องค์การเข้าใจความแตกต่างของพนักงานทั้งในด้านความคิด และพฤติกรรม ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญให้องค์การเห็นลักษณะเด่นของพนักงานแต่ละคน และสามารถจัดสภาพการทำงานเอื้อให้พนักงานดึงความสามารถ หรือคุณสมบัติเด่นเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้

สำหรับการพัฒนาแรงจูงใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขั้นแรกองค์การควรให้ความสำคัญ และทำความเข้าใจพนักงาน เนื่องจากจะทำให้สามารถระบุแรงจูงใจ หรือสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพนักงานที่แสดงพฤติกรรมอย่างเดียวกัน เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมาก อาจมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวที่แตกต่างกันก็ได้ เช่น พนักงานมีความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของคนรอบข้าง หรือพนักงานอยากให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นก็เป็นได้ จึงจำเป็นต้องใช้เวลาทำความรู้จักกับพนักงานเป็นรายบุคคล ซึ่งเมื่อองค์การระบุแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมของพนักงานได้ องค์การก็จะสามารถส่งเสริม และรักษาระดับของแรงจูงใจของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมดังกล่าวได้ต่อไป โดยแนวทางหนึ่งคือการประยุกต์ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theory) ซึ่งควรเน้นการเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ เช่น มีความภาคภูมิใจในองค์การ ควรกล่าวคำชมเชยว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จขององค์การ หรือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเสมอแม้คิดว่าไม่มีใครเห็น พนักงานที่มีแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม เช่น ชอบมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ควรให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาเมื่อพนักงานมีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน การจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเพิ่มแรงจูงใจการสร้างความประทับใจ ควรเน้นไปที่รางวัลภายนอก (extrinsic reward) การมอบเงินรางวัลสำหรับพนักงานดีเด่นด้านการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Finkelstein & Penner, 2004)

นอกจากนี้องค์การสามารถส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การได้ โดยการสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ เคารพ ความแตกต่างระหว่างบุคคล และความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม (socialization process) และกระตุ้นแรงจูงใจของสมาชิกในองค์การแสดงพฤติกรรมตามบรรทัดฐานทางสังคม โดยมีแนวทางในเบื้องต้น เช่น การจัดโครงการบริหารจัดการความรู้ (knowledge management) เพื่อให้พนักงานช่วยเหลือแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานระหว่างกัน การจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าอกเข้าใจกัน การจัดการลงคะแนนคัดเลือกพนักงานดีเด่นในด้านต่าง ๆ เช่น รักษาระเบียบวินัย ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นกำลังใจให้พนักงานที่ประพฤติตนอย่างเหมาะสม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน

3. การพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างยั่งยืน กลุ่มนักวิจัย ได้แก่ Penner และคณะ (2005) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าตัวแปรหนึ่งที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือทัศนคติของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากหลักการต่างฝ่ายต่างตอบแทน หรือทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) จากแนวคิดที่ว่าโดยทั่วไปมนุษย์มักจะมีการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ ตลอดเวลา ทั้งสิ่งที่ตนเองต้องสูญเสียไป และสิ่งที่ตนได้รับ แม้ว่าจะมิได้รับการตอบแทนโดยทันทีก็ตาม แต่ก็มีคาดการณ์ว่าจะได้รับการตอบแทนในภายภาคหน้า ในทางกลับกันหากบุคคลรับรู้ว่าคุณได้รับการตอบแทนก็ทำให้รู้สึกว่าคุณมีพันธะ (obligation) และหาทางตอบแทนกลับคืน (Connell, 2005) ดังเช่น นักจิตวิทยาบางกลุ่มที่เสนอว่าพฤติกรรมการช่วยเหลือของมนุษย์นั้นอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนกัน (reciprocity norm) (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2549)

จากแนวคิดนี้การกระทำขององค์การที่อยู่บนพื้นฐานของความปรารถนาดีต่อพนักงานก็ย่อมจะได้รับสิ่งดีจากพนักงานตอบกลับคืนมา เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงาน ทั้งนี้เมื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องก็พบความสอดคล้องของหลักการดังกล่าว เช่น งานวิจัยของจิราพร พงศ์ไพบุลย์เวชย์ และ ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ (2553) ศึกษาพบว่า การรับรู้ของพนักงานรับว่าคุณได้รับการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support) ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ Rioux และ Penner (2001) ยังพบอีกว่าการรับรู้ความยุติธรรม (organizational justice) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ, แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ, แรงจูงใจการให้คุณค่าเชิงสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ยังพบอีกว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การส่งอิทธิพลอย่างสูงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยได้เสนอเพิ่มเติมว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณต้องการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้พนักงานเกิดเจตคติที่ดีต่องาน และองค์การ รวมถึงเกิดความรัก ความสุข และสนุกที่ได้ทำงาน พัฒนาต่อไปเป็นความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานก็พร้อมที่จะอุทิศตน เสียสละแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานที่ทำ

ดังนั้นการที่องค์การแสดงความจริงใจ เอาใจใส่ต่อความสุข ความทุกข์ของพนักงาน เช่น ให้ความเสมอภาค ความยุติธรรม จัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน มอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพของพนักงานแต่ละคน (put the right man on the right job) ย่อมส่งผลดีย้อนกลับแก่องค์การเช่นกัน เพราะเมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับความเอา

ใจใส่จากองค์การย่อมเกิดแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือ มีแรงจูงใจที่จะแสดงพฤติกรรมทางบวกเพื่อตอบแทนแก่ความปรารถนาดีขององค์การที่มีต่อพนักงาน