

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูทเวที่เป็นตัวแปรกำกับ



นางสาววิญญา วัฒนโธ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-17-3577-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL AND SUPERVISORY SUPPORTS
AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE MODERATING
EFFECT OF GRATEFULNESS

Miss Vitanya Vanno

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2003
ISBN 974-17-3577-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูทเวทีเป็นตัวแปรกำกับ
โดย นางสาววิรัชญา วัฒนโณ
สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....รักษาราชการแทนคณบดีคณะจิตวิทยา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวินท์ ธีมนันทกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ)

สถาบันวิจัยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยุญา วัฒนโธ: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน
กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ
(RELATIONSHIPS BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL AND SUPERVISORY
SUPPORTS AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE MODERATING
EFFECT OF GRATEFULNESS)

อ.ที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชาวุธ, 100 หน้า. ISBN 974-17-3577-4

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างได้แก่
พนักงานขององค์กรธุรกิจเอกชน 3 แห่งที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำจำนวน 265 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ 1) มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2) มาตรการรับรู้การสนับสนุน
จากหัวหน้างาน 3) มาตรการพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร และ 4) มาตรการความกตัญญูตเวที

ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
กับความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือ
ผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ ($p < .01$ ทั้ง
2 กรณี) แต่พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำมีความ
สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความ
สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สาขาวิชา.....จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ..... ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา..... 2546..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4478144138: MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

KEY WORD: ORGANIZATIONAL SUPPORT / SUPERVISOR SUPPORT / ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR / GRATEFULNESS.

VITANYA VANNO: RELATIONSHIPS BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL AND
SUPERVISORY SUPPORTS AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: THE
MODERATING EFFECT OF GRATEFULNESS.

THESIS ADVISOR: PROF. CHAIYAPORN WICHAWUT, Ph.D., 100 pp.

ISBN 974-17-3577-4

The purposes of this research were to study the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and the relationship between perceived supervisor support and organizational citizenship behavior of employees with different gratefulness levels. The subjects were 265 employees of three business organizations. The instruments were 1) The Perceived Organizational Support Scale, 2) The Perceived Supervisor Support Scale, 3) The Organizational Citizenship Behavior Scale, and 4) The Gratefulness Scale.

It was found that the strength of the relationship between perceived organizational support and conscientiousness and the strength of the relationship between perceived supervisor support and altruism were greater for employees with high gratefulness than those with low gratefulness ($p < .01$ in both cases). However, in the high-gratefulness group, correlation between perceived organizational support and altruism and correlation between perceived supervisor support and conscientiousness did not differ from those in the low-gratefulness group.

Field of study... Industrial and Organizational Psychology Student's signature.....

Academic year..... 2003 Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาสละเวลาให้การดูแลและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวินท์ ธีมนันท์กุลประธานหลักสูตรจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การและประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำที่เป็น
ประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่คอยให้กำลังใจ ติดตาม ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก
สะดวกตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติและอาจารย์ที่คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษาและให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษาในระดับมหาบัณฑิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณพระมหาอาชว์ อาชฺชวปเสฏฺฐโฐที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและให้
คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณพระสงฆ์ฝ่ายวิชาการ สำนักงานแม่กอง
ธรรมสนามหลวง และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบแบบสอบถามให้ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคุณสุจินต์ - คุณปริยวรรค์ ชัยมังคลานนท์ พลตรี ดร.ธีรพันธุ์ สัตตบรรณสุข
คุณศทาวุธ วิชิตะกุล คุณพัชรพรรณ เวิร์ด คุณสุวรรณา พุ่มเกิด คุณสนธิ สมชีวิตา รวมทั้งญาติ
พี่น้องและเพื่อน ๆ ทุกคนที่มีส่วนสำคัญในการทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของทุกบริษัทที่คอยช่วยเหลือประสานงานในการแจกจ่ายและ
เก็บรวบรวมแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัยและขอขอบพระคุณพนักงานจากทุกบริษัทที่กรุณาสละเวลา
ตอบแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย

นางสาววิญญา วัฒนโธ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	29
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	29
สมมติฐานของการวิจัย.....	30
ขอบเขตของการวิจัย.....	32
คำจำกัดความ.....	32
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	34
2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากร.....	35
กลุ่มตัวอย่าง.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4 อภิปรายผลการวิจัย.....	68
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	74
รายการอ้างอิง.....	79
ภาคผนวก.....	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก.....	85
ภาคผนวก ข.....	87
ภาคผนวก ค.....	89
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	100



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70).....	38
2 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70).....	42
3 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70).....	47
4 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70).....	49
5 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความกตัญญูตเวที โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์แต่ละสถานการณ์กับคะแนนรวมของสถานการณ์อื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70).....	53
6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่าง ๆ.....	56
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test.....	58
8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test.....	63
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test.....	65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน.....	21
2	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	29
3	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองเมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม.....	59
4	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่เมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม.....	62
5	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองเมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม.....	64
6	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่เมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม.....	66

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การที่มีประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่จะเข้ามาและคงอยู่ในระบบขององค์การและบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และทำพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม (innovative) และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาเอง (spontaneous) ซึ่งอยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ (Katz & Kahn, 1978) ดังนั้นการที่องค์การต่าง ๆ จะสามารถทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์นั้น นอกจากบุคคลในองค์การจะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงแล้วก็จะต้องทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ของตนด้วย โดยนักวิจัยทางองค์การเรียกกิจกรรมดังกล่าวนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ” (Organizational Citizenship Behavior, หรือ OCB) โดย Smith, Organ, และ Near (1983) นิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทที่เป็นทางการ พฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถบังคับได้ด้วยการลงโทษและไม่ได้ถูกควบคุมโดยสิ่งจูงใจของแต่ละคน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนี้มีความสำคัญต่อองค์การต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์การสำหรับองค์ประกอบต่าง ๆ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนี้นักวิจัยแบ่งออกมามากหลายรูปแบบด้วยกัน เช่น Smith และคณะ (1983) แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) และ (2) การเชื่อฟังปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) ส่วน Organ และ Bateman (1991) แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism), (2) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship), (3) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness), (4) การทำหน้าที่ของพลเมือง (Civic Virtue) และ (5) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมักจะถูกกล่าวถึงควบคู่ไปกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support, หรือ POS) (Moorman, Blakely, & Niehoff, 1998; Shore & Wayne, 1993; Wayne, Shore, Bommer, & Tetrick, 2002; Wayne, Shore, & Liden, 1997) โดย Eisenberger, Huntington, Hutchison, และ Sowa (1986) ได้นิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับอิทธิพลมาจากนโยบายและการปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งรางวัล

ต่าง ๆ จากองค์การ เช่น ค่าจ้าง ตำแหน่งงาน เป็นต้น สำหรับความคาดหวังของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์การในสถานการณ์ต่าง ๆ จะประกอบด้วย การตอบโต้ขององค์การต่อความผิดพลาด การปฏิบัติงาน คำแนะนำและความเจ็บป่วยของพนักงาน รวมทั้งความปรารถนาขององค์การที่จะจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรมและทำให้งานของพนักงานมีความหมายและมีความน่าสนใจ (Eisenberger et al., 1986) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องทำพฤติกรรมที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งเอาใจใส่ในสวัสดิภาพขององค์การและช่วยเหลือองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยพนักงานสามารถทดแทนความเป็นหนี้บุญคุณได้โดยผ่านความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์การและความพยายามช่วยเหลือองค์การมากขึ้น (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้รับความสนใจจากผู้บริหารและองค์การต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การที่ดีขึ้นของพนักงาน ซึ่งพนักงานอาจจะแสดงออกมาในรูปของความพยายามที่ดีขึ้นในการทำงาน การเข้าร่วม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนี้จะขึ้นอยู่กับปฏิบัติที่ใช้ดุลยพินิจขององค์การด้วย ถ้าพนักงานเชื่อว่ารางวัลทางวัตถุและทางสัญลักษณ์ที่ตนได้รับเพิ่มขึ้นนั้นมาจากความประสงค์และดุลยพินิจขององค์การเองก็จะทำให้การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การมีระดับสูงขึ้น แต่ถ้าพนักงานเชื่อว่ารางวัลอย่างเดียวกันที่ได้รับเพิ่มขึ้นนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกหรือมาจากการบังคับจากภายนอก เช่น กฎระเบียบของรัฐบาลหรือสหภาพแรงงานที่เข้มแข็ง จะทำให้การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์การลดลงได้ (Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, 1990)

จากการที่พนักงานมีแนวโน้มที่จะสมมุติให้องค์การเป็นสิ่งมีชีวิตและมีแนวโน้มที่จะมองว่าการกระทำจากตัวแทนขององค์การเป็นการกระทำขององค์การเอง (Armeli, Eisenberger, Fasolo & Lynch, 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) ดังนั้นการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์การจึงมักจะถูกมองเป็นเจตนาขององค์การเองมากกว่าที่จะเชื่อว่าเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนบุคคลจากตัวแทนขององค์การเพียงอย่างเดียว อย่างไรก็ตามพบการศึกษาที่แสดงหลักฐานว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support, หรือ PSS) แยกจากกัน (Kottke & Sharafinski, 1988; Rhoades et al., 2001; Yoon & Thye, 2000) นอกจากนี้ Lambert (2000) เสนอว่าความสัมพันธ์ระหว่างคู่ที่มาแลกเปลี่ยนทางสังคมกันมีสิ่งที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) พนักงานตระหนักถึงความแตกต่างของคู่ที่มาแลกเปลี่ยนกันในที่ทำงาน ได้แก่ องค์การ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

และใช้ความพยายามของพวกเขาเพื่อที่จะตอบแทนผู้ที่ได้เจาะจงไว้ และ(2) พนักงานมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกันเพื่อชดใช้ภาระหน้าที่ที่พวกเขามีต่อองค์กร ต่อหัวหน้า และต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นแม้ว่าหัวหน้างานจะมีความสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร แต่พนักงานก็จะมองการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ตัวแปรตัวหนึ่งที่น่าจะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในความสัมพันธ์ดังกล่าวคือความมกตัญญูตเวที เนื่องจากความหมายของ “ความมกตัญญูตเวที” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2538) “กตัญญู” หมายถึง (ผู้) รู้อุปการคุณที่ท่าน ทำให้ (ผู้) รู้คุณท่าน ส่วน “กตเวที” หมายถึง (ผู้) สนองคุณท่าน (ผู้) ประกาศคุณท่าน นอกจากนี้ กรมการวัฒนธรรม (2496) เสนอว่าพฤติกรรมการความมกตัญญูตเวทีประกอบด้วย (1) ต้องหมั่นรำลึกถึงอุปการคุณที่ผู้อื่นได้กระทำต่อตนเสมอ แม้เพียงเล็กน้อยก็ไม่ลืมบุญคุณ, (2) ต้องตอบแทนอุปการคุณที่ผู้อื่นได้กระทำแก่ตนบ้าง และ (3) เมื่อตนได้รับอุปการคุณจากผู้อื่นก็อย่าลืมที่จะกล่าวคำขอบคุณแก่ผู้เอื้อเพื่อต่อตนเสมอ จากความหมายและพฤติกรรมการความมกตัญญูตเวทีที่กล่าวมาข้างต้น พนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การศึกษาครั้งนี้จึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีแตกต่างกันว่าจะมีความแตกต่างกันหรือไม่

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีแตกต่างกัน เนื่องจากมีความเชื่อว่าถ้าองค์กรต่าง ๆ ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความเข้าใจในความสัมพันธ์นี้และบทบาทของความมกตัญญูตเวทีที่มีต่อความสัมพันธ์เป็นอย่างดีแล้วก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรของตนเป็นอย่างมาก เนื่องจากพฤติกรรมที่ดีของพนักงานนั้นนอกจากจะเกิดขึ้นมาจากการปฏิบัติขององค์กรและหัวหน้างานที่มีต่อพนักงานแล้ว ก็อาจจะเกิดจากแนวความคิดหรือคุณธรรมที่พนักงานยึดถือปฏิบัติด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยยังหวังให้การศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่าง ๆ พยายามที่จะทำให้พนักงานของตนเกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างาน รวมทั้งพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและความมกตัญญูตเวทีให้เกิดขึ้นในพนักงานของตนด้วย

แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

นักวิจัยที่ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้มากมายและนักวิจัยเหล่านี้ก็ให้ความหมายไปในแนวทางเดียวกัน โดยนิยามว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรคือพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้และไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัล ระบบการลงโทษ หรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นทางการขององค์กร (Konovsky & Pugh, 1994; Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983) นอกจากนี้มีนักวิจัยอีกส่วนหนึ่งที่กล่าวถึงประโยชน์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีต่อองค์กรในความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วย (George & Jones, 2002; Tepper, Lockhart, & Hoobler, 2001; Turnipseed & Murkinson, 1996) นักวิจัยเหล่านี้กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กรและเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อประสิทธิผลและความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร การให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรควรจะกล่าวถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรด้วย เนื่องจากพนักงานอาจจะทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ของตนและพฤติกรรมดังกล่าวก็ไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบการให้รางวัล การลงโทษหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นทางการขององค์กรด้วย แต่อาจจะเป็นพฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ต่อตนเองเท่านั้น พฤติกรรมนี้จึงไม่ควรจะเรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การศึกษาครั้งนี้จึงให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการและเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจทำด้วยตนเองและไม่สามารถทำให้พนักงานทำพฤติกรรมดังกล่าวด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

องค์กรที่มีประสิทธิผลจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ได้รับการจูงใจที่จะเข้ามาและคงอยู่ในระบบขององค์กรและบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และทำพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม (innovative) และเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมาเอง (spontaneous) ซึ่งอยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ (Katz & Kahn, 1978) ดังนั้นการที่องค์กรต่าง ๆ จะสามารถ

ทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์นั้น นอกจากที่บุคคลในองค์การจะต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ล่วงแล้วก็จะต้องทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทหน้าที่ของตน ด้วย นักวิจัยทางองค์การเรียกพฤติกรรมดังกล่าวนี้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior, หรือ OCB)

1.2.1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

จากการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบ (Factor analysis) ในการศึกษาของ Smith และคณะ (1983) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีเจตนาที่จะช่วยเหลือบุคคลใดบุคคลหนึ่งในสถานการณ์ที่เผชิญหน้า เช่น การช่วยเหลือผู้ที่มีภาระงานมาก การให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตน
2. การเชื่อฟังปฏิบัติตาม (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีลักษณะเป็นส่วนตัว เป็นการปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่แสดงถึงการเป็นพนักงานที่ดี เช่น การตรงต่อเวลา เป็นต้น

Organ และ Bateman (1991) ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) คือ การช่วยเหลือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เช่น เพื่อนร่วมงานในปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น สอนการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ให้กับพนักงานใหม่
2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้น เช่น การปรึกษาหารือกับผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการกระทำของตน การให้คำเตือนต่าง ๆ ล่วงหน้า การเคารพในข้อร้องเรียนของผู้อื่น
3. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) คือ การระงับยับยั้งการกระทำบางอย่าง การอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบายหรือความเครียด
4. การทำหน้าที่ของพลเมือง (Civic virtue) คือ การเกี่ยวพันในระบบทางการเมืองขององค์การด้วยความรับผิดชอบและสร้างสรรค์ เช่น การเข้าร่วมประชุม การรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาในองค์การและประเด็นที่มีผลต่อองค์การและการให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเวลาและรูปแบบที่เหมาะสม
5. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ การปฏิบัติที่เหนือไปจากข้อกำหนดขั้นต่ำเกี่ยวกับกฎระเบียบนโยบายต่าง ๆ เช่น การตรงต่อเวลา ความมีระเบียบ การใส่ใจในทรัพย์สินขององค์การและการใช้เวลาของบริษัท

ในการศึกษาของ Van Dyne, Graham, และ Dienesch (1994) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพบว่าประกอบด้วย

1. การเชื่อฟังองค์การ (Organizational Obedience) คือ การยอมรับความจำเป็นและความน่าปรารถนาของกฎเกณฑ์และระเบียบที่มีเหตุผลที่ควบคุมดูแลโครงสร้างขององค์การ คำอธิบายลักษณะงานและนโยบายด้านบุคคล
2. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) คือ ความเป็นหนึ่งเดียวและความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์การและองค์การ
3. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organizational Participation) คือ ความสนใจในธุระต่าง ๆ ขององค์การ

การวิเคราะห์องค์ประกอบในศึกษาของ Podsakoff, Ahearne, และ MacKenzie (1997) พบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การประกอบด้วย

1. การช่วยเหลือผู้อื่น (Helping)
2. ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
3. การทำหน้าที่ของพลเมือง (Civic Virtue)

ในการศึกษาของ Moorman และคณะ (1998) และ Tepper และคณะ (2001) แบ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็น 4 ประเภทคือ

1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) คือ การช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ
2. การริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) คือ การสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและของกลุ่ม
3. ความขยันหมั่นเพียร (Personal Industry) คือ การปฏิบัติงานที่อยู่เหนือกว่าและอยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในหน้าที่
4. การสนับสนุนองค์การด้วยความภักดี (Loyal Boosterism) คือ การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การแก่บุคคลภายนอก

ส่วน Masterson, Lewis, Goldman, และ Taylor (2000) และ Rioux และ Penner (2001) แบ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็น 2 ประเภทคือ

1. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มุ่งประโยชน์ไปที่บุคคลต่าง ๆ ในองค์การ
2. พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มุ่งประโยชน์ไปที่องค์การ

จากองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่กล่าวมาข้างต้นนี้ พบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของนักวิจัยส่วนใหญ่จะประกอบด้วยพฤติกรรม 2 ลักษณะคือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง ความมีน้ำใจนักกีฬา การคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การเชื่อฟังปฏิบัติตาม การทำหน้าที่ของพลเมือง ความสำนึกในหน้าที่ (Masterson et al., 2000; Moorman et al., 1998; Organ & Bateman, 1991; Podsakoff et al., 1997; Rioux & Penner, 2001; Smith et al., 1983; Tepper et al., 2001) มีเพียงการศึกษาของ Van Dyne และคณะ (1994) ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเพียงลักษณะเดียวคือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

การศึกษาในครั้งนี้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามแนวความคิดของ Smith และคณะ (1983) อย่างไรก็ตามนักวิจัยบางคน เช่น Tang, Furnham, และ Davis (2002) เรียกการเชื่อฟังปฏิบัติตามในแนวความคิดของ Smith และคณะอีกอย่างหนึ่งว่า ความสำนึกในหน้าที่ซึ่งแสดงถึงลักษณะองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามแนวความคิดของ Smith และคณะได้อย่างชัดเจนกว่า นอกจากนี้นักวิจัยอีกหลายคนก็นำข้อคำถามเกี่ยวกับการเชื่อฟังปฏิบัติตามในแนวความคิดของ Smith และคณะไปสร้างเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความสำนึกในหน้าที่ด้วย (Morrison, 1994; Williams, Pitre, & Zainuba, 2002) การศึกษาครั้งนี้จึงแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็น 2 องค์ประกอบคือ (1) การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) และ (2) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และการแบ่งองค์ประกอบนี้ก็มีลักษณะที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของนักวิจัยส่วนใหญ่ที่นิยมแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะตามที่กล่าวมาข้างต้น

1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความยุติธรรม การศึกษาของ Williams และคณะ (2002) ที่ศึกษาพนักงานในองค์การต่าง ๆ จำนวน 114 คน พบว่าความยุติธรรมด้านการแบ่งสรรผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ แต่ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้การศึกษาจำนวนมากพบว่าความยุติธรรมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ เช่น การศึกษาของ Konovsky และ Pugh (1994) ที่ศึกษากับผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาล 475 คน

และหัวหน้างานพบว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของหัวหน้างานจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การโดยผ่านทางความไว้วางใจในหัวหน้างาน การศึกษาของ Moorman และคณะ (1998) ที่ศึกษาหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร 157 คู่พบว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยผ่านทาง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอาจจะขึ้นอยู่กับการนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานด้วย เช่น การศึกษาของ Tepper และคณะ (2001) พบว่าพนักงานที่นิยามว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมนอกบทบาทจะมีความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับสูงกว่าพนักงานที่นิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเสมอไป เนื่องจากความยุติธรรมอาจจะไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน ดังนั้นแม้ว่าองค์การจะมีความยุติธรรม แต่ถ้าความยุติธรรมนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานก็อาจจะไม่ตอบสนององค์การด้วยการทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ การศึกษาของ Shore และ Wayne (1993) ที่ศึกษาพนักงานจำนวน 383 คนและหัวหน้างานที่ทำงานในบริษัทที่มีสาขาในประเทศต่างๆ พบว่าความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและการเชื่อฟังปฏิบัติตาม แต่ความผูกพันทางความต่อเนื่องต่อองค์การที่ระบุว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพราะมีความจำเป็นที่จะต้องทำงานอยู่ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและการเชื่อฟังปฏิบัติตาม

ความพึงพอใจในการทำงาน การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) ที่ศึกษาพนักงานธนาคาร 2 แห่งจำนวน 422 คนพบว่าความพึงพอใจในการทำงานแสดงผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทางการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง และการศึกษาของ Murphy, Athanasou, และ King (2002) ที่ศึกษากับผู้ที่มีวิชาชีพทางด้านงานบริการจำนวน 41 คนพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านต่าง ๆ

การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง การศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษาหัวหน้าและลูกน้อง 252 คู่พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง และการศึกษาของ Settoon, Bennett, และ Liden (1996) ที่ศึกษากับผู้ที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาล พบว่าการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่เป็นการช่วยเหลือผู้อื่น เนื่องจากลูกน้องอาจจะตอบแทนหัวหน้างานด้วยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น

รางวัลต่าง ๆ ในการศึกษาผลของรางวัลที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไม่ควรศึกษาเฉพาะปริมาณของรางวัลที่พนักงานได้รับ แต่ควรศึกษาถึงคุณภาพและประโยชน์ของรางวัลต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับด้วย เนื่องจากถ้ารางวัลที่พนักงานได้รับนั้นไม่มีคุณภาพหรือไม่เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน พนักงานก็อาจจะไม่ทำพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อตอบแทนองค์การ การศึกษาของ Lambert (2000) ที่ศึกษาการเชื่อมโยงระหว่างผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยศึกษากับพนักงานในบริษัทผลิตอุปกรณ์เครื่องจักรกลจำนวน 428 คนพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ของผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการให้คำแนะนำเพื่อการปรับปรุงองค์การ การเข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ และการช่วยเหลือผู้อื่น และพบว่า การใช้ประโยชน์จากผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ที่ศึกษาพนักงานรายชั่วโมงจำนวน 422 คนและพนักงานฝ่ายบริหารที่ทำงานในโรงงานเหล็กขนาดใหญ่จำนวน 109 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือองค์การ โดยที่ไม่ได้หวังรางวัลหรือการยอมรับส่วนบุคคล โดยพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับสูงจะให้คำแนะนำมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระดับต่ำ การศึกษาของ Shore และ Wayne (1993) ที่ศึกษาพนักงานของบริษัทขนาดใหญ่จำนวน 383 คนและหัวหน้างานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตามและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง การศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องจำนวน 252 คู่ และการศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และการศึกษาของ Moorman และคณะ (1998) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลทหาร 157 คู่ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือระหว่างบุคคล ความขยันหมั่นเพียรและการส่งเสริมองค์การด้วยความภาคภูมิใจ

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน เนื่องจากการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่เป็นลักษณะทางสังคมและไม่ได้เป็นข้อบังคับตามสัญญา โดยลูกน้องอาจจะเลือกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นแนวทางในการตอบสนองหัวหน้างานที่สนับสนุนพวกตน โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) ที่ศึกษาพนักงาน 422 คน จากธนาคาร 2 แห่งพบว่า การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตาม และการศึกษาของ Williams และคณะ (2002) ที่ศึกษากับพนักงานจากธุรกิจ องค์การและตำแหน่งต่าง ๆ จำนวน 114 คนพบว่าพนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความเป็นไปได้มากกว่าที่จะทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความเต็มใจ

1.2.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจำนวนมากศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Lambert, 2000; Moorman et al., 1998; Settoon et al., 1996; Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983; Tepper et al., 2001; Wayne et al., 1997; Williams et al., 2002) ทำให้พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การไม่มากนัก แต่เชื่อว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีประโยชน์ต่อองค์การต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่ทำให้ระบบการทำงานทางสังคมขององค์การมีความคล่องตัวและเป็นพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นต่อการทำงานจากเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความคาดหมาย (Smith et al., 1983) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การนี้สามารถช่วยปรับปรุงการประสานงานกันในกลุ่มงาน จึงเป็นการช่วยลดความขัดแย้งในองค์การและช่วยเพิ่มประสิทธิผลขององค์การด้วย และการศึกษาต่าง ๆ ก็สนับสนุนประโยชน์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างดี เช่นการศึกษาของ Podsakoff และคณะ (1997) ที่ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานเชิงปริมาณและเชิง

คุณภาพของกลุ่มงาน โดยศึกษากับคนงานของโรงงานกระดาษจำนวน 218 คนพบว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับปริมาณงาน และพบว่าด้านการช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางลบกับเปอร์เซ็นต์ การขาดของกระดาษ โดย Podsakoff และคณะเสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ สามารถช่วยเพิ่มการปฏิบัติงานขององค์การได้เนื่องจาก

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การช่วยลดความต้องการที่จะใช้ทรัพยากรที่หายากขององค์การ ดังนั้นจึงสามารถใช้ทรัพยากรที่หายากเหล่านั้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่ก่อให้เกิดผลผลิตมากกว่า
2. ช่วยส่งเสริมผลิตภาพของเพื่อนร่วมงาน หรือผลิตภาพของผู้บริหาร
3. ช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์การที่จะดึงดูดและรักษานักบุคลากรที่ดีที่สุดไว้ โดยการสร้างสถานที่ทำงานที่น่าดึงดูดใจมากขึ้น

อย่างไรก็ตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอาจจะไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การเสมอไป เนื่องจากพนักงานบางคนอาจจะทุ่มเททำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมากเกินไปจนทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเกิดความบกพร่อง เช่น พนักงานอาจจะช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี แต่กลับไม่สนใจการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ดังนั้นองค์การต่าง ๆ ควรจะส่งเสริมให้พนักงานทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.2.4 การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

นักวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การจะให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานแต่ละคน (Organ & Konovsky, 1989; Settoon et al., 1996; Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983; Tepper et al., 2001; Wayne et al., 2002) หรือให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเอง (Lambert, 2000; Masterson et al., 2000; Williams et al., 2002) ผลการวิจัยของ Allen, Barnard, Rush, และ Russell (2000) พบว่าการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในทุกมิติโดยหัวหน้างานและการประเมินตนเองไม่มีความแตกต่างกัน นักวิจัยบางคนให้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน เช่น Podsakoff และคณะ (1997) นอกจากนี้พบการศึกษาที่ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานโดยผู้ประเมินหลายคนคือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและให้พนักงานเป็นผู้ประเมินตนเองด้วย เช่น การศึกษาของ Rioux และ Penner (2001) แต่ยังไม่ชัดเจนสรุปว่าผู้ประเมินที่เหมาะสมที่สุดคือใคร สำหรับการศึกษารั้งนี้จะให้พนักงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของตนเอง เนื่องจากพนักงานน่าจะเป็นผู้ที่รู้ดีที่สุด

ว่าตนเองได้ทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมาน้อยเพียงใด นอกจากนี้องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสำนึกในหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลอื่น ๆ สังเกตได้ค่อนข้างยาก บุคคลต่าง ๆ ในองค์การอาจจะไม่สามารถสังเกตพฤติกรรมบางอย่างของพนักงานได้ เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเกิดขึ้นได้ทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น เพราะเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอาจจะมีผลงานไม่ชัดเจน แตกต่างไปจากพฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ของพนักงานที่จะมีผลงานอย่างชัดเจน

จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีหลายปัจจัย สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยให้ความสนใจที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากการศึกษาจำนวนมากพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (Moorman et al., 1998; Shore & Wayne, 1993; Smith et al., 1983; Wayne et al., 1997; Williams et al., 2002) นอกจากนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาตอบแทนการสนับสนุนจากองค์การและการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากพนักงานจะเป็นผู้พิจารณาและใช้ดุลยพินิจของตนเองว่าจะทำพฤติกรรมดังกล่าวหรือไม่ โดยการศึกษาของ Organ และ Konovsky (1989) ที่ศึกษากับผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาล 2 แห่งจำนวน 369 คนพบว่าการวัดทางความรู้คิดของพนักงาน (Cognitions) ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าการวัดทางอารมณ์ของพนักงาน (Mood) แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ใช้อยู่จริง มีการควบคุมและเป็นการตัดสินใจด้วยจิตสำนึกมากกว่าด้วยอารมณ์

2. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

นักวิจัยที่ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจำนวนมากนิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไปในแนวทางเดียวกับ Eisenberger และคณะ (1986) ที่นิยามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นความเชื่อโดยทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา (Johlke, Stamper, & Shoemaker, 2002; Lambert, 2000; Moorman et al., 1998; Shore & Wayne, 1993; Wayne et al., 2002) นอกจากนี้มีนักวิจัยที่ให้ความหมายเฉพาะส่วนของการสนับสนุนจากองค์การ เช่น Yoon และ Thye (2000) ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การว่าเป็นระดับที่องค์การ

ผู้บริหารหรือผู้บริหารระดับสูงแสดงความเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ส่วน George และ Jones (2002) ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของสมาชิก รับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหาและปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรมชาติ

จากความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าทุกความหมายจะกล่าวถึงการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ดังนั้นการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงานจึงน่าจะเป็นส่วนที่มีความสำคัญที่ควรจะต้องกล่าวถึงในความหมายของการสนับสนุนจากองค์กร สำหรับส่วนที่ควรจะต้องเพิ่มเติมในความหมายของการสนับสนุนจากองค์กรคือการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน การส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงาน การหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่จะส่งผลเสียต่อพนักงาน เนื่องจากสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้อย่างชัดเจน การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากการปฏิบัติต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาเป็นเวลานานแล้ว (Eisenberger et al., 1986, 1990; Rhoades et al., 2001; Settoon et al., 1996; Shore & Wayne, 1993) โดย Eisenberger และคณะ (1986) พัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรขึ้นมาเพื่ออธิบายพัฒนาการของความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

2.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย กระบวนการและการปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กร รวมทั้งรางวัลต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง ตำแหน่งงาน นอกจากนี้การตอบสนองขององค์กรต่อความเจ็บป่วย ความผิดพลาด และการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้น ความปรารถนาขององค์กรที่จะจ่ายเงินเดือนที่เป็นธรรม

และทำให้งานของพนักงานมีความหมายและน่าสนใจก็ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานด้วย (Eisenberger et al., 1986) การศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย

ความยุติธรรม แม้ว่าองค์กรอาจจะให้ผลประโยชน์แก่พนักงานเพียงบางคนเท่านั้น เนื่องจากข้อจำกัดต่าง ๆ เช่น งบประมาณ แต่พนักงานก็สามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการบริหารที่จะทำให้ได้รับผลประโยชน์มีความยุติธรรม เช่น การให้โอกาสพนักงานทุกคนในการเลื่อนขั้นโดยใช้เกณฑ์ตัดสินมาตรฐานเดียวกัน เช่น การศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องจำนวน 211 คู่พบว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการศึกษาของ Moorman และคณะ (1998) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหารจำนวน 157 คู่พบว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเสมอไป เนื่องจากองค์กรอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์กร เช่น การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์กร ในกรณีนี้องค์กรมีความยุติธรรมแต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จากการศึกษาที่หัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร พนักงานจึงอาจจะเชื่อว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมาจากนโยบายขององค์กรที่สนับสนุนพนักงาน การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การศึกษาของ Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski, และ Rhoades (2002) ที่ศึกษากับพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ จำนวน 314 คนพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานนำไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามการสนับสนุนจากหัวหน้างานอาจไม่ได้ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน เนื่องจากพนักงานอาจจะมองว่าหัวหน้าสนับสนุนตนเองเป็นส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องจากบริษัทต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา 252 คู่พบว่าจำนวนของการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามควรจะพิจารณาเรื่องคุณภาพและประโยชน์ของการฝึกอบรมและการพัฒนาด้วย เนื่องจากพนักงานอาจจะได้รับการฝึกอบรมและการพัฒนาเป็นจำนวนมาก แต่ถ้าการฝึกอบรมและการพัฒนานั้นไม่มี

ประโยชน์ต่อพนักงานหรือไม่มีคุณภาพก็อาจจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการฝึกอบรมและพัฒนานั้น ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร Johlike และคณะ (2002) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานชายที่ไม่ได้ทำงานในสำนักงานจำนวน 235 คนพบว่า การรับรู้ถึงคุณภาพของการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

รางวัลและสภาพการทำงาน การศึกษาจำนวนมากพบว่ารางวัลและสภาพการทำงาน จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน รางวัลและสภาพการทำงานเหล่านี้ ประกอบด้วยจำนวนของการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Wayne et al., 1997) การแสดงการยอมรับพนักงาน (Johlike et al., 2002) นอกจากนี้การให้พนักงานมีส่วนร่วมต่าง ๆ ในองค์กรก็ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วย เช่น การศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) พบว่าการมีส่วนร่วมและการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างไรก็ตามควรพิจารณาเกี่ยวกับประโยชน์ของรางวัลที่พนักงานได้รับด้วย เพราะรางวัลที่ไม่มีประโยชน์ต่อพนักงานไม่น่าส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน การศึกษาของ Lambert (2000) ที่ศึกษากับพนักงาน 428 คนพบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ของผลประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ปัจจัยที่น่าจะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานยังประกอบด้วยผลประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้กับพนักงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการน่าจะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากสะท้อนให้เห็นถึงการสนับสนุนจากองค์กรได้เป็นอย่างดี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่ใช้ดุลพินิจขององค์กรด้วย ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง จะทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีระดับสูงขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่ารางวัลทางวัตถุและทางสัญลักษณ์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นนั้นมาจากความประสงค์และดุลยพินิจขององค์กรเอง แต่ถ้าพนักงานเชื่อว่ารางวัลที่ตนได้รับมานั้นเป็นผลมาจากปัจจัยภายนอกหรือการบังคับจากภายนอก เช่น กฎระเบียบของรัฐบาล ข้อบังคับตามสัญญา สภาพแรงงานที่เข้มแข็งจะทำให้การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรลดลง การศึกษาของ Eisenberger, Cummings, Armeli, และ Lynch (1997) ที่ศึกษาพนักงานในองค์กรต่าง ๆ 295 คนพบว่าสภาพการทำงานที่มีประโยชน์ต่อพนักงานในสถานการณ์ที่องค์กรใช้ดุลพินิจระดับสูงจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าสภาพการทำงานที่มีประโยชน์ต่อพนักงานในสถานการณ์ที่องค์กรใช้ดุลพินิจระดับต่ำ

2.2.2 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากมาย เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษากับพนักงานไปรษณีย์ 413 คนพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้การศึกษาดังกล่าว พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การปฏิบัติงาน การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ที่ศึกษากับพนักงานในอาชีพต่าง ๆ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ดีนั้นเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดที่พนักงานนำมาใช้เพื่อตอบสนององค์กรของตน

การขาดงาน การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1986) ที่ศึกษากับพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ 361 คนพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้การขาดงานของพนักงานลดลงและการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ที่ศึกษาพนักงาน 4 อาชีพพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงาน โดยพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระดับต่ำจะมีการขาดงานมากกว่าพนักงานที่รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระดับสูงเกือบ 2 เท่า เนื่องจากการมาทำงานเป็นวิธีการตอบสนองการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน การศึกษาของ Witt (1991) ที่ศึกษากับพนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือจำนวน 55 คนพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1997) ที่ศึกษากับพนักงานจากองค์กรต่าง ๆ จำนวน 295 คนก็พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไป

การออกจากงาน การศึกษาของ Guzzo, Noonan, และ Elron (1994) ที่ศึกษาผู้ที่ถูกส่งไปทำงานในต่างประเทศจำนวน 148 คนพบว่าการรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนตนเองในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจจะออกจากงาน และการศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษากับหัวหน้าและลูกน้องจำนวน 252 คู่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงานของพนักงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำนวนมากพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (1990) ที่ศึกษากับพนักงานรายชั่วโมง 422 คน และพนักงานฝ่ายบริหารที่ทำงานในโรงงานเหล็กขนาดใหญ่จำนวน 109 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เพื่อช่วยเหลือองค์กร โดยไม่ได้หวังรางวัลหรือการยอมรับส่วนบุคคล โดยพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระดับสูงจะให้คำแนะนำมากกว่าพนักงานที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระดับต่ำ การศึกษาของ Shore และ Wayne (1993) ที่ศึกษากับพนักงานของบริษัทขนาดใหญ่ 383 คนและหัวหน้างานพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตามและด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง การศึกษาของ Wayne และคณะ (1997) ที่ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้อง 252 คู่และการศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การศึกษาของ Moorman และคณะ (1998) ที่ศึกษาหัวหน้าและลูกน้องที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลทหารจำนวน 157 คู่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือระหว่างบุคคล ความขยันหมั่นเพียรและการส่งเสริมองค์กรด้วยความภาคภูมิใจ

ความผูกพันต่อองค์กร พนักงานตอบสนองความเอาใจใส่และการให้ความสำคัญขององค์กรโดยเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การศึกษาจำนวนมากพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่น การศึกษาของ Settoon และคณะ (1996) และการศึกษาของ Wayne และคณะ (2002) และเมื่อแบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์กรก็พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์กร (Rhoades et al., 2001; Shore & Tetrick, 1991; Wayne et al., 1997)

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เหล่านี้โดยตรงแล้ว การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ โดยผ่านตัวแปรอื่นด้วย เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษาพนักงานไปรษณีย์ 413 คนพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางความรู้สึกและความสมัครใจช่วยเหลือองค์กร โดยผ่านทางอารมณ์ด้านบวก การศึกษาของ Rhoades และคณะ (2001) ที่ศึกษาพนักงานในองค์กรต่าง ๆ 367 คนพบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการออกจากงานของพนักงาน โดยผ่านทางความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์กร และการศึกษาของ Bishop, Goldsby, และ Neck (2002) ที่ศึกษากับพนักงาน 342 คนจากโรงงาน

2 แห่งที่เป็นผู้จัดส่งของให้โรงงานผลิตรถยนต์พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะออกจากงาน โดยผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็มีบทบาทที่สำคัญต่อระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วย เช่น การศึกษาของ Yoon และ Thye (2000) ที่ศึกษากับผู้ที่ทำงานในโรงพยาบาล 1,882 คน พบว่าเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับสูง ความรู้สึกด้านบวกจะมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน แต่เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ความรู้สึกด้านบวกก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

นอกจากพนักงานจะสร้างการรับรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับการที่องค์กรให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขาหรือรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว พนักงานก็มักจะพัฒนาการรับรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับการที่หัวหน้างานให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขาด้วย โดยการรับรู้ดังกล่าวนี้คือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support, หรือ PSS)

3.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

Eisenberger และคณะ (2002) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ว่าเป็นการรับรู้โดยทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับระดับที่หัวหน้างานได้ให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือของพวกเขาและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา สำหรับการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าเป็นการรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้างานโดยตรงในปัจจุบันมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการส่งเสริมการพัฒนาตนเองและโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน ลูกน้องจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจากการปฏิบัติต่าง ๆ ของหัวหน้างานทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานนี้แตกต่างจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างชัดเจน แม้ว่านักวิจัยบางคนจะเชื่อว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะสมมุติให้องค์กรเป็นสิ่งมีชีวิตและมีแนวโน้มที่จะมองการกระทำจากตัวแทนขององค์กร เช่น หัวหน้างาน ว่าเป็นการกระทำขององค์กรเอง (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades et al., 2001) เนื่องจาก

- องค์การมีหน้าที่รับผิดชอบทางกฎหมาย ทางศีลธรรมและทางการเงินจากการกระทำของตัวแทนขององค์การ
- แบบแผน ประเพณี นโยบายและบรรทัดฐานขององค์การทำให้เกิดความต่อเนื่อง และกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่
- อำนาจที่ตัวแทนขององค์การมีต่อพนักงานแต่ละคน

อย่างไรก็ตามผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) จากการศึกษาต่าง ๆ พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีน้ำหนักบนองค์ประกอบที่แยกจากกัน (Kottke & Sharafinski, 1988; Rhoades et al., 2001; Yoon & Thye, 2000) และลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การและระหว่างพนักงานกับหัวหน้านั้นแตกต่างกัน เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก พนักงานจึงไม่ได้มีความสัมพันธ์เป็นพิเศษกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เป็นตัวแทนขององค์การแตกต่างจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยตรง (Wayne et al., 1997) นอกจากนี้ Lambert (2000) เสนอว่าความสมดุระหว่างคู่ที่แลกเปลี่ยนทางสังคมกันมีสิ่งที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. พนักงานตระหนักถึงความแตกต่างของคู่ที่มาแลกเปลี่ยนกันในที่ทำงาน ได้แก่ องค์การ หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน และใช้ความพยายามของพวกเขาเพื่อที่จะตอบแทนคู่ที่เจาะจงไว้
2. พนักงานมีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกันเพื่อชดใช้ภาระหน้าที่ของพวกเขาที่มีต่อองค์การ ต่อหัวหน้างานและต่อเพื่อนร่วมงาน

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างานพบว่าเมื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากหัวหน้างานในการศึกษาเดียวกันแล้ว พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมากกว่ารับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Eisenberger et al., 2002; Kottke & Sharafinski, 1988) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหัวหน้างานมีการติดต่อกับพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูงทำให้หัวหน้างานสามารถถ่ายทอดการสนับสนุนพนักงานได้ง่ายดายกว่าผู้บริหารระดับสูง พนักงานจึงรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานมากกว่าการสนับสนุนจากองค์การ ดังนั้นแม้ว่าหัวหน้างานจะมีความสำคัญในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์การ แต่พนักงานก็จะมองว่าการสนับสนุนจากองค์การแตกต่างจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

3.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีจำนวนน้อย เนื่องจากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากหัวหน้างานส่วนใหญ่จะศึกษาเกี่ยวกับผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Eisenberger et al., 2002; Rhoades et al., 2001; Smith et al., 1983; Williams et al., 2002) จากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานพบว่าพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจากการปฏิบัติต่าง ๆ ของหัวหน้างานต่อพนักงาน เช่น การแสดงการยอมรับพนักงาน การมอบหมายงาน รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การสนับสนุนทางสังคมในองค์การ การศึกษาของ Yoon และ Thye (2002) ที่ศึกษากับพนักงานที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลจำนวน 1,882 คนพบว่า การสนับสนุนจากองค์การและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความมีอิสระในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการ กำหนดการและเกณฑ์การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน อย่างไรก็ตามภาระงานอาจจะไม่ได้มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเสมอไป เนื่องจากในกรณีที่พนักงานมีภาระงานมากแต่หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการทำงานก็ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในกรณีนี้พนักงานมีภาระงานมาก แต่พนักงานก็รับรู้หัวหน้างานสนับสนุนพวกตนด้วย

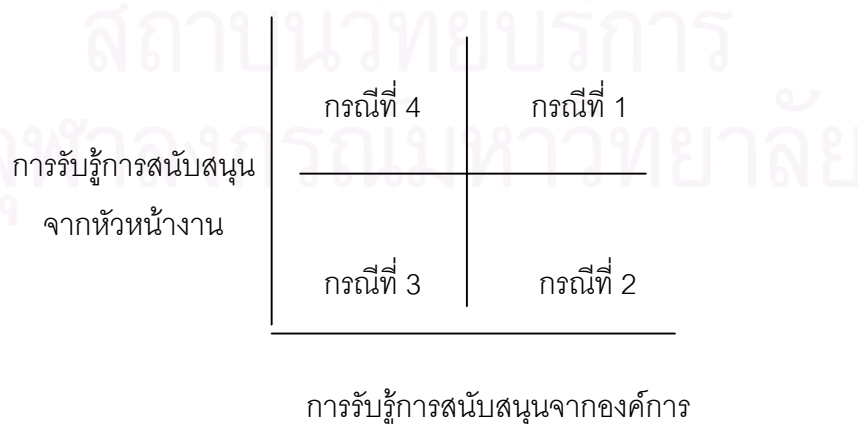
3.2.2 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2002) ที่ศึกษากับพนักงานจากองค์การต่าง ๆ จำนวน 314 คนพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและเมื่อศึกษากับพนักงานขายปลีก 300 คนพบว่าระดับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับสถานะในองค์การของหัวหน้างาน กล่าวคือเมื่อพนักงานรู้ว่าหัวหน้างานมีสถานะสูง การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับที่สูงกว่าเมื่อพนักงานรู้ว่าหัวหน้างานมีสถานะต่ำ นอกจากนี้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็มีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกขององค์การด้วย เนื่องจากการสนับสนุนจากหัวหน้างานจะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่

เป็นลักษณะทางสังคมและไม่ได้เป็นข้อบังคับตามสัญญา โดยลูกน้องอาจจะเลือกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเพื่อตอบสนองหัวหน้างานที่สนับสนุนพวกตน โดยเฉพาะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) ที่ศึกษากับพนักงาน 422 คนจากธนาคาร 2 แห่งพบว่า การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการเชื่อฟังปฏิบัติตามการศึกษาของ Williams และคณะ (2002) ที่ศึกษากับพนักงานจากธุรกิจ องค์การและตำแหน่งต่าง ๆ จำนวน 114 คนพบว่าพนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความเป็นไปได้มากกว่าที่จะทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความเต็มใจ

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจะมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เหล่านี้โดยตรงแล้ว การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็ยังมีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ โดยผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ ด้วย เช่น การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) พบว่าการสนับสนุนจากหัวหน้ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง โดยผ่านทางความพึงพอใจในการทำงาน การศึกษาของ Rhoades และคณะ (2001) ที่ศึกษากับพนักงานจากองค์การต่าง ๆ จำนวน 367 คนพบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันทางความรู้สึกต่อองค์การ โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และการศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2002) ที่ศึกษากับพนักงานขายปลีกจำนวน 493 คนพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการออกจากงาน โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ในองค์การต่างๆ พนักงานอาจจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานได้ 4 กรณีดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

กรณีที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง – การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง

สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่น่าปรารถนามากที่สุด เนื่องจากพนักงานจะมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานในระดับสูงทั้งคู่ ในสถานการณ์นี้องค์การมีนโยบาย กระบวนการและการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานและหัวหน้างานก็มีการปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายและการปฏิบัติขององค์กรด้วย สถานการณ์นี้ทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีมากที่สุดและน่าจะทำให้พนักงานมีการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุดด้วย องค์กรต่าง ๆ ควรส่งเสริมให้สถานการณ์นี้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือองค์กรของตน

กรณีที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง – การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ

ในกรณีนี้แม้ว่าหัวหน้างานจะเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร แต่พนักงานก็ไม่ได้มองว่าการปฏิบัติของหัวหน้างานมีความสอดคล้องกับนโยบาย กระบวนการหรือการปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กร สถานการณ์นี้อาจเกิดจากการที่องค์การมีนโยบาย กระบวนการและการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน แต่หัวหน้างานไม่ได้เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร เนื่องจากมีการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับนโยบาย การปฏิบัติขององค์กร ดังนั้นการที่นักวิจัยบางคนมีความเชื่อว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะมองว่าการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์กรเป็นการกระทำขององค์กรเองจึงไม่สามารถใช้ได้ ในกรณีนี้ (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades et al., 2001)

กรณีที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ – การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานต่ำ

สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายมากที่สุด เนื่องจากพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานในระดับต่ำทั้งคู่ พนักงานมองว่าสถานที่ทำงานไม่เป็นที่น่าพึงปรารถนา เนื่องจากองค์กรและหัวหน้างานไม่มีการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน องค์กรต่าง ๆ ควรหลีกเลี่ยงสถานการณ์นี้มากที่สุด เนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่น่าจะส่งผลเสียต่อองค์กรมากที่สุด

กรณีที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ – การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานสูง

สถานการณ์นี้อาจเกิดขึ้นมาจากพนักงานมองว่าหัวหน้างานสนับสนุนตนเป็นการส่วนตัว ไม่เกี่ยวข้องกับนโยบายและการปฏิบัติขององค์กร ในสถานการณ์นี้จะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรมากนัก เนื่องจากพนักงานอาจจะปฏิบัติไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อหัวหน้างานเท่านั้น ดังนั้นการที่นักวิจัยบางคนเชื่อว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะมองว่าการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์กรเป็นการกระทำขององค์กรเองจึงไม่สามารถใช้ได้ ในกรณีนี้เช่นกัน (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades et al., 2001)

สำหรับทฤษฎีพื้นฐานที่มักจะถูกกล่าวถึงเมื่อมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กร คือทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) และบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity) (Eisenberger et al., 1990; Settoon et al., 1996; Wayne et al., 2002) นักวิจัยทางองค์กรนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนมาใช้เพื่ออธิบายพื้นฐานจูงใจพฤติกรรมที่ดีของพนักงานและการสร้างความรู้สึกทางบวกของพนักงานมาเป็นเวลานานแล้ว (Eisenberger et al., 1986, 1990; Rhoades et al., 2001)

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

Blau (1964) เสนอว่าพื้นฐานของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Exchange) การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความคล้ายคลึงกับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจตรงที่ทำให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนบางอย่างในอนาคต กล่าวคือบุคคลมีความคาดหวังว่าเขาควรจะได้รับอะไรจากการลงทุนลงแรงในการแลกเปลี่ยนนั้น อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีความแตกต่างจากการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจตรงที่การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้เจาะจงเกี่ยวกับลักษณะของผลตอบแทนและการแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ได้เกิดขึ้นในลักษณะของการคำนวณถึงผลได้ผลเสียตลอดเวลา ส่วนการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะอยู่บนพื้นฐานของสัญญาที่เป็นทางการที่กำหนดปริมาณของการแลกเปลี่ยนที่มีความแน่นอน

นักวิจัยมีความสนใจเกี่ยวกับบทบาทของกระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของงานวิจัยในขอบเขตนี้ คือทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) การแลกเปลี่ยนทางสังคมจะทำให้เกิดภาระหน้าที่ที่ไม่เฉพาะเจาะจง เมื่อบุคคลหนึ่งปฏิบัติต่อผู้อื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้นก็จะมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนบางอย่างในอนาคต ถึงแม้ว่าจะไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับเวลาและรูปแบบของการตอบแทนอย่างแท้จริง กล่าวคือการแลกเปลี่ยนทางสังคมอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อมั่นว่าการแสดงไมตรีจิตจะได้รับการตอบแทนในอนาคต การแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงต้องอาศัยความไว้วางใจว่าผู้อื่นจะชดใช้ภาระหน้าที่ของตน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ ความกตัญญูทดแทน และกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมก็ก่อให้เกิดความไว้วางใจในความสัมพันธ์ทางสังคมด้วย (Blau, 1964)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมถูกนำมาใช้ในงานวิจัยทางด้านองค์การเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับความเข้าใจในบทบาทขององค์การหรือตัวแทนขององค์การที่มีต่อการสร้างความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานที่จะช่วยเหลือองค์การและพฤติกรรมเพื่อองค์การ เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ และเมื่อนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาใช้ในองค์การก็จะพบความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน 2 ประเภทคือการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงานและระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

2. บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity)

บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนเป็นหน้าที่ทางศีลธรรมและเป็นกลไกเบื้องต้นสำหรับการแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน เมื่อบุคคลใดก็ตามปฏิบัติต่อผู้อื่นเป็นอย่างดี บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนจะทำให้บุคคลนั้นได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบแทนกลับมา เนื่องจากบุคคลที่ได้รับการปฏิบัติที่ดีจากผู้อื่นจะเกิดความรู้สึกสำนึกถึงภาระหน้าที่ที่จะต้องตอบแทนในทางที่เป็นประโยชน์หรือตอบแทนด้วยการปฏิบัติที่ดีในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง กล่าวคือ บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนที่มีลักษณะทั่วไปจะสร้างภาระหน้าที่ที่เป็นประโยชน์กับฝ่ายหนึ่งเมื่อฝ่ายนั้นทำพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับ ผู้รับจะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อผู้ให้ซึ่งสามารถลดความรู้สึกนี้ได้โดยการตอบแทน โดยอาจจะเป็นลักษณะของเงิน การบริการ ข้อมูล การยอมรับ การเคารพ และการขอบพ้อ ดังนั้นความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนการช่วยเหลือที่ได้รับจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความมั่นคงแข็งแกร่งมากขึ้น (Eisenberger et al., 2001) แนวความคิดของ Gouldner (1960) เรื่องบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนอยู่บนความเชื่อพื้นฐานว่า

- บุคคลควรจะช่วยเหลือผู้ที่ให้ความช่วยเหลือพวกเขา
- บุคคลไม่ควรที่จะทำร้ายบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือพวกเขา

เมื่อนำบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนนี้มาใช้ในศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับพนักงานและหัวหน้างานกับลูกน้อง เมื่อฝ่ายหนึ่งได้รับการปฏิบัติที่ดีจะทำให้เกิดการตอบแทนที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับทั้ง 2 ฝ่าย พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนต่อการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ที่พวกเขาได้รับจากองค์การหรือหัวหน้างาน พนักงานจะได้รับการจูงใจให้ตอบแทนองค์การหรือหัวหน้างาน โดยการปฏิบัติในแนวทางที่องค์การหรือหัวหน้างานให้คุณค่าและให้ความสำคัญ (Eisenberger et al., 2001) จากบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน การกระทำขององค์การหรือตัวแทนขององค์การที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานจะสร้างภาระหน้าที่แก่พนักงานในการที่จะตอบแทนในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การหรือตัวแทนขององค์การ (Eisenberger et al., 1986; Shore & Wayne, 1993) การกระทำขององค์การหรือหัวหน้างานที่แสดงถึงการดูแล

เอาใจใส่พนักงานจะสร้างความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ซึ่งจะช่วยเพิ่มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือผู้รับภาระกระทำที่เป็นประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณซึ่งสามารถลดความรู้สึกนี้ได้โดยการตอบแทน แนวความคิดนี้ได้รับการสนับสนุนจากการศึกษาต่าง ๆ เช่น การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษากับพนักงานไปรษณีย์จำนวน 413 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานว่าจะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมายและความสัมพันธ์นี้จะระดับสูงขึ้นด้วยการยอมรับบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนของพนักงาน

จากบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนนี้จะเห็นได้ว่ามีลักษณะใกล้เคียงกับคุณธรรมเรื่องความกตัญญูทศเวทิต่างพุทธศาสนาเป็นอย่างมาก ความกตัญญูทศเวทิตตามความหมายในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์ที่ให้ความหมายโดยพระราชวรมนี (ประยูทธ ปยุตโต) (2527) ความกตัญญู หมายถึง การรู้คุณท่าน และความกตเวทิต หมายถึง การตอบแทนหรือการสนองคุณท่าน ดังนั้นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้น ความกตัญญูทศเวทิตน่าจะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในความสัมพันธ์ดังกล่าว ดังนั้นในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรจึงควรศึกษาบทบาทของความกตัญญูทศเวทิตในความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย

4. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความกตัญญูทศเวทิต

4.1 ความหมายของความกตัญญูทศเวทิต

การให้ความหมายของความกตัญญูทศเวทิตส่วนใหญ่จะแยกออกเป็น 2 ส่วน คือความกตัญญูและความกตเวทิต (พระธรรมโสภณ (ฟื้น ปราสาทิโก), 2541; เพลากร จิตรพงศ์, 2473; ราชบัณฑิตยสถาน, 2538; สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส, 2529) โดยความกตัญญูและความกตเวทิตจะมีความหมายไปในแนวทางเดียวกับความหมายของความกตัญญูและความกตเวทิตในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลศัพท์ที่ให้ความหมายโดยพระราชวรมนี (ประยูทธ ปยุตโต) (2527) โดยความกตัญญู หมายถึง การรู้คุณท่าน และความกตเวทิต หมายถึง การตอบแทนหรือการสนองคุณท่าน นอกจากนี้มีการให้ความหมายของความกตัญญูทศเวทิตโดยไม่แยกเป็น 2 ส่วน เช่น ความหมายของความกตัญญูทศเวทิตในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรมที่ให้ความหมายโดยพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) (2541) โดยความกตัญญูทศเวทิตคือ ผู้รู้อุปการะที่เขาทำแล้วและตอบแทน ผู้รู้จักคุณค่าแห่งการกระทำดีของผู้อื่นและแสดงออกเพื่อบูชาความดีนั้น อย่างไรก็ตามบุคคลที่สำนึกในบุญคุณของผู้อื่นแต่ตอบแทนด้วยความมีใจเพราะ

ความตระหนี่หรือทำเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นว่า ถือเป็นความกตัญญูทเวที่เทียม (หลวงกสิณพิบูลย์ , 2470) ดังนั้นบุคคลที่มีความกตัญญูทเวที่แท้จริงควรจะต้องสำนึกและตอบแทนบุญคุณด้วยความเต็มใจ โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบากหรือความเดือดร้อนของตนเอง การศึกษาในครั้งนี้ จึงให้ความหมายของความกตัญญูทเวที่ว่าเป็นการสำนึกในบุญคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์ ญาติพี่น้องและเพื่อนที่มีบุญคุณต่อตนและตอบแทนผู้นั้นด้วยความเต็มใจ โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบากหรือความเดือดร้อนของตนเอง ในสถานการณ์ที่ผู้มีบุญคุณได้รับความเดือดร้อน ลำบากและมีความสำคัญต่อผู้มีบุญคุณ

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความกตัญญูทเวที่

ศาสนาพุทธถือว่าความกตัญญูทเวที่เป็นคุณธรรมอันสำคัญข้อหนึ่งที่มนุษย์ควรจะมี ปฏิบัติต่อกัน ดังพุทธดำรัสว่า “ความกตัญญูเป็นมงคลอันสูงสุด บุคคลที่กตัญญู (รู้คุณที่คนอื่นทำ แล้ว) กตเวทิตี (ประกาศหรือตอบแทนคุณที่คนอื่นทำแล้ว) เป็นผู้ที่ยากได้ในโลกนี้” นอกจากนี้ ความกตัญญูเป็นธรรมอันเป็นมงคลที่ 25 ในมงคลสูตรที่พระพุทธเจ้าทรงตรัสไว้โดยเน้นให้นำไป พัฒนาคุณสมบัติของคนดี

4.2.1 ลักษณะของบุคคลที่มีความกตัญญูทเวที่

กรมการวัฒนธรรม (2496) กล่าวถึงพฤติกรรมความกตัญญูทเวที่ไว้ในเอกสารวัฒนธรรม ดังนี้

1. ต้องหมั่นรำลึกถึงอุปการคุณที่ผู้อื่นได้กระทำต่อตนเสมอ แม้เพียงเล็กน้อยก็ไม่ลืมบุญคุณ อย่าเป็นคนเนรคุณใครเพราะจะทำให้เป็นคนหมดสง่าราศีในตัวเองและทำตัวให้ไม่มีใครจะคิดช่วยเหลือต่อไป
2. ต้องทำตอบแทนอุปการคุณที่ผู้อื่นได้กระทำแก่ตนบ้าง ในเมื่อมีโอกาสหรือกำลังพอที่จะทำได้ มิใช่คอยแต่จะรับอุปการะของเขาเรื่อยไป เพราะทำให้เกิดความปลาบปลื้มใจแก่ผู้ที่เคยมีบุญคุณแก่ตน และแสดงให้เห็นน้ำใจอันงามของผู้ทำตอบแทนอีกด้วย
3. เมื่อตนได้รับอุปการคุณจากผู้อื่น แม้เพียงเขาลูกาให้ที่นั่งหรือช่วยเหลือยกสิ่งของให้ หยิบสิ่งโน้นสิ่งนี้ให้ ก็อย่าลืมที่จะกล่าวคำขอบคุณแก่ผู้เอื้อเฟื้อเพื่อตอบแทนเสมอ อย่าคิดเห็นเป็นเรื่องน่ากระดากอาย ทั้งนี้เป็นการให้กำลังใจแก่ผู้เอื้อเฟื้อและแสดงให้เห็นถึงน้ำใจและมารยาทอันดีงามของผู้ที่ได้รับเอื้อเฟื้อ

พระธรรมโสภณ (พิน ปราสาทิก) (2541) กล่าวว่าความกตัญญูเป็นความรู้สึกทางใจ เป็นต้นเหตุให้เกิดความกตเวทิต์ โดยการกระทำการตอบแทนบุญคุณของผู้อื่นที่ได้ชื่อว่าเป็นความกตเวทิต์นั้นต้องกระทำการตอบแทนด้วยอุปการะเขา ตามวิธีดังนี้ คือ

1. อุปการะด้วยมุ่งให้เป็นการตอบแทนบุญคุณ อย่าหวังสินจ้างรางวัลหรือหวังจะให้เขาอุปการะตนมากยิ่งขึ้น
2. อุปการะไปในทางที่เกิดเป็นคุณเป็นประโยชน์แก่ผู้ได้รับอุปการะตอบ ทั้งมิได้กระทำอุปการะตอบด้วยการประพฤตินุจริต ถ้าอุปการะตอบไปในทางที่เป็นโทษ เช่น สอนวิธีให้เขาฉ้อราษฎร์บังหลวง ย่อมไม่ชื่อว่าได้กระทำการตอบแทนบุญคุณของเขา
3. ไม่อุปการะด้วยการทำลายผู้อื่น

พระเทพวิสุทธิเมธี (ปัญญาันทกิกขุ) (2536, หน้า 19) กล่าวว่า “คนที่มีคุณธรรม คือ ความกตัญญูกตเวทิต์จะไม่ประทุษร้ายใครเพราะเขาคิดว่าคนนี้มีบุญคุณกับเขา บริษัทนี้มีบุญคุณกับเขา โรงงานนี้มีบุญคุณกับเขา เขาจะไม่ประทุษร้ายต่อที่ทำงาน ต่อบริษัท ต่อเจ้าของงาน เพราะฐานมันอยู่ที่น้ำใจคือมีความกตัญญูกตเวทิต์เป็นพื้นฐาน เขาคบใคร เขาจะไม่ประทุษร้ายต่อคนนั้น แต่เขาจะรักใคร่นับถือคนอย่างดี คนที่มีคุณธรรมคือความกตัญญูกตเวทิต์นั้นเมื่อไปทำงานให้กับใคร ต้องสำนึกอยู่ในใจว่าคนนี้ช่วยเราให้เราได้มีงานมีการทำก็สำนึกอยู่ในบุญคุณนั้น การกระทำอะไรต่อผู้อื่นก็ทำอย่างดี เช่น เป็นลูกจ้างเขาก็เป็นลูกจ้างที่ดี รักษาผลประโยชน์ของนายจ้าง ไม่เอาเรื่องนายจ้างไปเที่ยวนินทาว่าร้าย พุดจาสรรเสริญนายจ้างในที่ทุกหนทุกแห่ง”

จากลักษณะของบุคคลที่มีความกตัญญูกตเวทิต์ที่กล่าวมาข้างต้น บุคคลจะต้องมีความกตัญญูก่อนจึงจะมีความกตเวทิต์ได้ กล่าวคือบุคคลจะต้องสำนึกถึงบุญคุณของผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีต่อตนก่อน แล้วจึงหาโอกาสตอบแทนในภายหลัง บุคคลที่ไม่มีความกตัญญูก็จะไม่มีความกตเวทิต์ แต่บุคคลที่มีความกตเวทิต์จะมีความกตัญญูเป็นรากฐาน เพราะการตอบแทนเกิดขึ้นได้ก็ต้องมาจากความสำนึกในบุญคุณก่อน สำหรับการตอบแทนที่เป็นความกตเวทิต์นั้นจะต้องตอบแทนด้วยใจจริงไม่หวังผลตอบแทนและจะต้องตอบแทนในลักษณะที่มีประโยชน์และเกิดผลดีต่อผู้มีพระคุณ โดยไม่ส่งผลเสียต่อผู้อื่นด้วย

4.2.2 คุณค่าของความกตัญญูกตเวทิต์

ความกตัญญูกตเวทิต์เป็นคุณธรรมทางพุทธศาสนาที่แสดงถึงจิตใจที่ดิ้งามที่บุคคลมีต่อกัน ผู้ให้ที่ให้ความเมตตากรุณา เอื้อเฟื้อจะทำให้ผู้รับซาบซึ้งและปรารถนาที่จะตอบแทนบุญคุณสังคมใดก็ตามที่ประกอบด้วยบุคคลเช่นนี้ สังคมนั้นย่อมมีความสุข มีแต่คนที่รักและปรารถนาที่จะ

ทำความดีต่อกัน ความกตัญญูทวาทะของบุคคลในสังคมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความอบอุ่นในสังคม ทำให้มนุษย์ที่อยู่ร่วมกันมีความสามัคคี มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความกตัญญูทวาทะที่จึงเป็นคุณธรรมที่สร้างความสงบสุขแก่สังคม ความกตัญญูทวาทะที่ทำให้บุคคลเป็นคนดี คนที่มีกตัญญูทวาทะที่เป็นพื้นฐานของจิตใจจะทำให้ความดีทั้งหลายมารวมที่บุคคลนั้น เนื่องจากความกตัญญูทวาทะที่เป็นพื้นฐานของคุณธรรมทั้งปวง

จากการศึกษาหนังสือและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความกตัญญูทวาทะที่พนักงานที่มีความกตัญญูทวาทะระดับสูงจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทวาทะระดับต่ำ และถึงแม้ว่าจะไม่พบการศึกษาที่ศึกษาถึงบทบาทของความกตัญญูทวาทะที่ระดับต่ำ และถึงแม้ว่าจะไม่พบการศึกษาที่ศึกษาถึงบทบาทของความกตัญญูทวาทะที่ระดับต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยตรง แต่ก็พบการศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น การศึกษาของ Smith และคณะ (1983) ที่ศึกษาบทบาทของความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน (Exchange Ideology) ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity) ของพนักงานในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการขาดงานที่ศึกษาที่ครูในโรงเรียนเอกชน พบว่าความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน (Exchange Ideology) ของพนักงานมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการขาดงาน โดยพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการขาดงานในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ ส่วนการศึกษาของ Witt (1991) ที่ศึกษาบทบาทของความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน (Exchange Ideology) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยศึกษาที่พนักงานในโรงงานผลิตเครื่องมือ 55 คนพบว่าความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนมีบทบาทต่อระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพนักงานมีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพนักงานมีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับปานกลาง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพนักงานมีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ นอกจากนี้การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษาบทบาทของบรรทัด

ฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยศึกษากับพนักงานไปรษณีย์ 413 คนพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานว่าจะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายจะมีระดับสูงขึ้นตามระดับการยอมรับบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนของพนักงาน

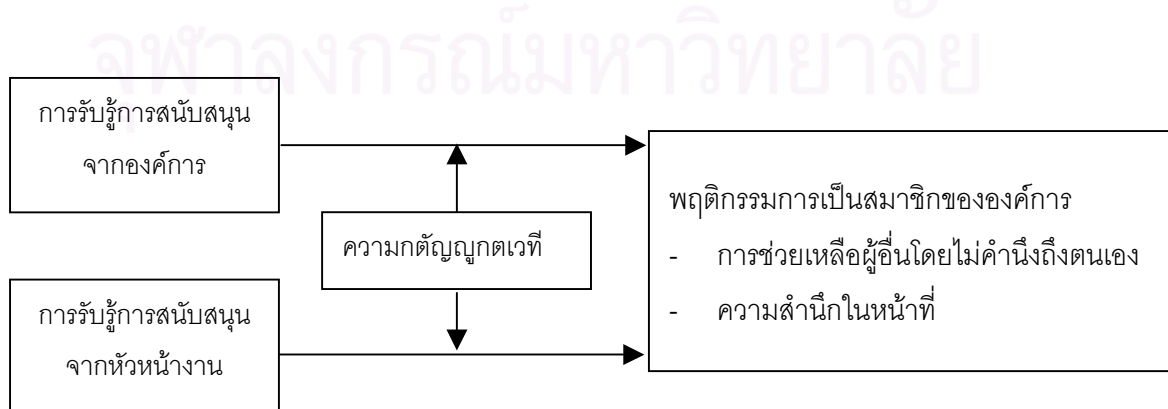
ผู้วิจัยนำแนวความคิดต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นมาศึกษาเพื่อเปรียบเทียบว่าพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทิต่างกันจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรแตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทิต่างกัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทิต่างกัน

กรอบแนวคิด

การศึกษารูความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ตัวแปรตัวหนึ่งที่น่าจะเข้ามามีบทบาทที่สำคัญในความสัมพันธ์ดังกล่าวคือความกตัญญูกตเวทิต การศึกษาครั้งนี้จึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความกตัญญูกตเวทิต่างกันว่าจะมีความแตกต่างกันหรือไม่



สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอสมมติฐานการวิจัย 4 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับต่ำ

เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบแทนองค์การด้วยการช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในองค์การโดยไม่คำนึงถึงตนเอง เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคคลต่าง ๆ ในองค์การย่อมจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ การช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในองค์การจึงเปรียบเสมือนการช่วยเหลือองค์การ พนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะตอบแทนการสนับสนุนจากองค์การด้วยการช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในองค์การโดยไม่คำนึงถึงตนเอง นอกจากนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอาจนำไปสู่ความเชื่อที่ว่าหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์การสนับสนุนพวกตน (Yoon & Thye, 2000) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง และจากลักษณะของคุณธรรมเรื่องความมกตัญญูทเวทีที่เสนอว่าบุคคลควรสำนึกในบุญคุณของผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีต่อตนและตอบแทนบุญคุณของผู้นั้นหรือสิ่งนั้นด้วย พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับสูงจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับต่ำ

เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบแทนองค์การด้วยความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากความสำนึกในหน้าที่เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยองค์การให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่ และความมกตัญญูทเวทีก็น่าจะมีบทบาทสำคัญในความสัมพันธ์นี้ด้วย เนื่องจากความมกตัญญูทเวทีเสนอว่าบุคคลควรสำนึกในบุญคุณของผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีต่อตนและตอบแทนบุญคุณของผู้นั้นหรือสิ่งนั้นด้วย พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับสูงจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับต่ำ

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบแทนหัวหน้างานด้วยการช่วยเหลือหัวหน้างานและขยายการช่วยเหลือไปสู่เพื่อนร่วมงานของตนด้วย เนื่องจากงานของเพื่อนร่วมงานนั้นก็ได้รับมอบหมายมาจากหัวหน้างาน การช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานจึงเป็นประโยชน์ต่อหัวหน้างานเช่นเดียวกัน (Masterson et al., 2000) ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง และความกตัญญูต่อเวทีก็น่าจะเข้ามามีบทบาทในความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วย โดยพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับต่ำ

เมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานมีแนวโน้มที่จะตอบแทนการสนับสนุนนั้นด้วยความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากพนักงานมีแนวโน้มที่จะมองว่าการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์การเป็นการกระทำขององค์การเอง การกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์การ เช่น หัวหน้างานจึงมักจะถูกมองเป็นเจตนาขององค์การเองมากกว่าที่จะเชื่อว่าเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนบุคคลจากตัวแทนขององค์การเพียงอย่างเดียว (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades et al., 2001) ดังนั้นพนักงานอาจจะเชื่อว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานแสดงถึงการสนับสนุนขององค์การและตอบแทนองค์การด้วยความสำนึกในหน้าที่ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่ และคุณธรรมเรื่องความกตัญญูต่อเวทีก็น่าจะมีบทบาทในความสัมพันธ์นี้ด้วย โดยพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับสูงน่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูต่อเวทีระดับต่ำ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทกฎหมายแห่งหนึ่ง พนักงานของบริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่งและพนักงานของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำจำนวน 265 คน โดยเป็นพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงจำนวน 123 คนและระดับต่ำจำนวน 142 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น คือ

- การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร 2 ด้าน คือ

- การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง
- ความสำนึกในหน้าที่

2.3 ตัวแปรกำกับ คือ ความมกตัญญูกตเวที 2 ระดับ คือ

- ระดับสูง
- ระดับต่ำ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร** คือการรายงานของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลียงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Eisenberger และคณะ (1986) และที่สร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับจาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อย คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมาก

2. **การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน** คือการรายงานของพนักงานว่าหัวหน้างาน โดยตรงในปัจจุบันมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการส่งเสริมการพัฒนาตนเอง และโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่าง ๆ ที่จะส่งผลเสียต่อตน วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจาก งานวิจัยของ Kottke และ Sharafinski (1988) และที่สร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับจาก “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” ถึง “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานน้อย คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมาก

3. **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ** คือการรายงานของพนักงานเกี่ยวกับระดับ การปฏิบัติพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการและเป็นพฤติกรรมที่มี ประโยชน์ต่อองค์การ โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจทำด้วยตนเองและไม่สามารถทำให้พนักงานทำ พฤติกรรมดังกล่าวด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน วัดได้โดยใช้มาตรวัดที่ปรับปรุงจาก งานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) และที่สร้างขึ้นเอง มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จาก “ปฏิบัติสม่ำเสมอ” ถึง “ไม่ได้ปฏิบัติ” คะแนนต่ำแสดงว่าพนักงานทำพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การน้อย คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มาก ประกอบด้วย

3.1 **การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง** คือ พฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อที่จะช่วยเหลือหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานใหม่ โดยไม่คำนึงถึงตนเองและไม่หวัง ผลตอบแทน เช่น การช่วยเหลืองาน การให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการทำงาน

3.2 **ความสำนึกในหน้าที่** คือ พฤติกรรมที่แสดงถึงการมีใจจดจ่อในหน้าที่ความ รับผิดชอบอย่างสมบูรณ์ แม้จะนอกเหนือเวลางาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ การใส่ใจในทรัพย์สินและการใช้เวลาขององค์การ

4. **ความกตัญญูกตเวที** คือ การสำนึกในบุญคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์ ญาติพี่น้อง และเพื่อนที่มีบุญคุณต่อตนและตอบแทนผู้นั้นด้วยความเต็มใจ โดยไม่คำนึงถึงความยากลำบาก หรือความเดือดร้อนของตนเอง ในสถานการณ์ที่ผู้มีบุญคุณได้รับความเดือดร้อนลำบากและเป็น สถานการณ์ที่มีความสำคัญต่อผู้มีบุญคุณวัดได้โดยใช้มาตรวัดความกตัญญูกตเวทีที่ประกอบด้วยสถานการณ์ต่าง ๆ โดยมี 4 ตัวเลือกต่อ 1 สถานการณ์ จากคะแนนของมาตรวัดความกตัญญู กตเวทีนี้จะแบ่งพนักงานเป็น 2 กลุ่ม คือ

4.1 **กลุ่มที่มีความกตัญญูกตเวทีระดับสูง** คือ พนักงานที่มีคะแนนรวมจาก มาตรวัดความกตัญญูกตเวทีสูงกว่าค่ามัธยฐาน

4.2 **กลุ่มที่มีความกตัญญูกตเวทีระดับต่ำ** คือ พนักงานที่มีคะแนนรวมจาก มาตรวัดความกตัญญูกตเวทีต่ำกว่าหรือเท่ากับค่ามัธยฐาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่ความกตัญญูตเวทีแตกต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่ความกตัญญูตเวทีแตกต่างกันมีความแตกต่างกันหรือไม่
3. เป็นการส่งเสริมให้องค์การและหัวหน้างานเห็นความสำคัญของการสนับสนุนพนักงาน
4. เป็นแนวทางให้องค์การต่าง ๆ ส่งเสริมความกตัญญูตเวทีและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่แตกต่างกัน

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทกฎหมายแห่งหนึ่งจำนวน 110 คน พนักงานของบริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่งจำนวน 135 คนและพนักงานของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน ที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ รวมตัวอย่างทั้งหมด 265 คน ผู้วิจัยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างไว้ในตาราง ก ในภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจาก มาตรการของ Eisenberger และคณะ (1986)
2. มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจาก มาตรการของ Kottke และ Sharafinski (1988)
3. มาตรการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม จากมาตรการของ Smith และคณะ (1983) และ Morrison (1994)
4. มาตรการความมกตัญญูทเวที่ สร้างขึ้นตามคุณธรรมเรื่องความมกตัญญูทเวที่ตามหลัก พระพุทธศาสนา

การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีข้อกระทงทั้งหมด 31 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 22 ข้อและทางลบ 9 ข้อ ผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger และคณะ (1986) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

- 1.1.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger และคณะ (1986) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ได้ข้อกระทงทั้งหมด 31 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 22 ข้อและทางลบ 9 ข้อ ประกอบด้วยการมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ 5 ข้อ การฝึกอบรมและการพัฒนาที่มีประโยชน์ 3 ข้อ การส่งเสริมความก้าวหน้า 3 ข้อ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ 4 ข้อ การช่วยเหลือต่าง ๆ 3 ข้อ การดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ 4 ข้อ การดูแลเอาใจใส่ในสภาพการทำงาน 5 ข้อและการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่จะส่งผลเสียต่อพนักงาน 4 ข้อ
- 1.1.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อกระทงเป็นมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและนำไปทดลองใช้กับพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชนจำนวน 5 คนเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง โดยพนักงานจำนวน 5 คนเสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขภาษาของข้อกระทงจำนวน 7 ข้อ
- 1.1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือไม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีข้อกระทง 2 ข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีข้อกระทง 1 ข้อที่ซ้ำซ้อนกับข้ออื่นและเสนอว่าควรปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงจำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยแสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิไว้ในภาคผนวก ก
- 1.1.4 ผู้วิจัยนำมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด จำนวน 37 คน พนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด จำนวน 21 คนและพนักงานของบริษัท เอสเซก

อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน รวมตัวอย่างในชั้นทดลองใช้ทั้งหมด 70 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

- 1.1.4.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 28 ข้อพบว่าข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ข้อคือข้อ 9, 25 และ 27 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 25 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .90
- 1.1.4.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่าข้อกระทงทั้งหมด 25 ข้อผ่านการวิเคราะห์โดยเป็นข้อความทางบวก 20 ข้อและข้อความทางลบ 5 ข้อและมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .91

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 28 ข้อ	ครั้งที่ 2 25 ข้อ
1.บริษัทของท่านจัดการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อท่านอย่างต่อเนื่อง	0.53	0.55
2.บริษัทของท่านมีระบบการพัฒนาตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของท่าน	0.64	0.63
3.บริษัทของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา	0.66	0.66
4.บริษัทของท่านพยายามหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่จะส่งผลเสียต่อท่าน	0.52	0.52
5.บริษัทของท่านส่งเสริมให้ท่านก้าวสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	0.67	0.69
6.บริษัทของท่านเข้าใจถึงการขาดงานที่เกิดจากความจำเป็นหรือความเจ็บป่วยของท่าน	0.54	0.56
7.บริษัทของท่านมองข้ามความสำคัญในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	0.28	0.27
8.บริษัทของท่านมีระบบการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน	0.54	0.54
9.บริษัทของท่านพยายามเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานที่ส่งผลเสียต่อท่าน	0.03	-
10.บริษัทของท่านจัดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน	0.64	0.64
11.การฝึกอบรมของบริษัทมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านน้อยมาก	0.50	0.49
12.บริษัทของท่านให้อภัยและไม่ลงโทษ หากความผิดพลาดของท่านไม่ได้เกิดจากความจงใจ	0.37	0.37
13.บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของท่าน	0.58	0.59
14.บริษัทของท่านมีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของท่าน	0.32	0.32
15.บริษัทของท่านมีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นต่อความต้องการของท่าน	0.29	0.29
16.บริษัทของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	0.45	0.47
17.บริษัทของท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของท่าน	0.52	0.54

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 28 ข้อ	ครั้งที่ 2 25 ข้อ
18.บริษัทของท่านดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสภาพการทำงานของท่าน	0.67	0.69
19.ท่านอยากให้บริษัทของท่านช่วยเหลือในเรื่องการทำงานมากขึ้น	0.27	0.23
20. บริษัทของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่โดยทั่วไปของท่านอย่างแท้จริง	0.53	0.53
21.บริษัทของท่านให้ความสำคัญในข้อร้องเรียนของท่านเพียงเล็กน้อย	0.30	0.28
22.บริษัทของท่านเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานของท่าน	0.63	0.63
23.บริษัทของท่านสนับสนุนให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ	0.59	0.59
24.ท่านได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานที่ดี	0.70	0.71
25.ท่านอยากให้บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นมากขึ้น	0.01	-
26.บริษัทของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อท่าน	0.50	0.50
27.ท่านอยากให้บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น	0.11	-
28.ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	0.53	0.53
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	0.90	0.91

- 1.1.5 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .91

1.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความเห็นด้วย / ไม่เห็นด้วย	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2. มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีข้อกระทงทั้งหมด 32 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 23 ข้อและทางลบ 9 ข้อ ผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของ Kottke และ Sharafinski (1988) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม มาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

- 2.1.1 ผู้วิจัยปรับปรุงมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของ Kottke และ Sharafinski (1988) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ได้ข้อกระทงทั้งหมด 32 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 23 ข้อและข้อกระทงทางลบ 9 ข้อ ประกอบด้วย การมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ 7 ข้อ การส่งเสริมการพัฒนาตนเอง 4 ข้อ การส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 3 ข้อ การช่วยเหลือต่าง ๆ 3 ข้อ การดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ 5 ข้อ การดูแลเอาใจใส่ในสภาพการทำงาน 4 ข้อ และการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติที่จะส่งผลเสียต่อลูกน้อง 6 ข้อ
- 2.1.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อกระทงเป็นมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและนำไปทดลองใช้กับพนักงานในองค์การธุรกิจเอกชนจำนวน 5 คนเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง โดยพนักงานจำนวน 5 คนเสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขภาษาของข้อกระทงจำนวน 5 ข้อ

- 2.1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือไม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีข้อ กระทง 4 ข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีข้อกระทง 2 ข้อที่ซ้ำซ้อนกับข้ออื่นและเสนอว่าควรปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงจำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัย แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิไว้ในภาคผนวก ก
- 2.1.4 ผู้วิจัยนำมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 37 คน พนักงาน ของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด จำนวน 21 คนและพนักงานของบริษัท เอส เซกอินเตอร์เนชันแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน รวมตัวอย่างในขั้นตอนทดลอง ใช้ทั้งหมด 70 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละ ข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้
- 2.1.4.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวม ของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด 26 ข้อพบว่าข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สห สัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 ข้อคือข้อ 24 ดังนั้นจึงมีข้อ กระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 25 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาคเท่ากับ .90
- 2.1.4.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวม ของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่าข้อกระทงทั้งหมด 25 ข้อผ่านการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อความทางบวก 20 ข้อและข้อความทางลบ 5 ข้อและมีค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .91

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่ามาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 26 ข้อ	ครั้งที่ 2 25 ข้อ
1.หัวหน้างานของท่านแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน	0.58	0.58
2.หัวหน้างานของท่านเข้าใจและไม่ลงโทษหากท่านทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด	0.27	0.28
3.หัวหน้างานของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่โดยทั่วไปของท่านอย่างแท้จริง	0.56	0.55
4.หัวหน้างานของท่านเอาใจใส่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปของท่าน	0.53	0.53
5.หัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	0.54	0.54
6.หัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านก้าวสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	0.64	0.65
7.หัวหน้างานของท่านเข้าใจถึงการขาดงานที่เกิดจากความจำเป็นหรือความเจ็บป่วยของท่าน	0.54	0.55
8.ท่านอยากให้หัวหน้าช่วยเหลือในเรื่องการทำงานมากขึ้น	0.29	0.29
9.หากท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุด หัวหน้างานของท่านจะมองเห็นความพยายามนั้น	0.60	0.61
10.หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของท่านเพียงเล็กน้อย	0.37	0.38
11.หัวหน้างานของท่านพยายามหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่จะส่งผลเสียต่อท่าน	0.37	0.36
12.หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของท่าน	0.59	0.59

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 26 ข้อ	ครั้งที่ 2 25 ข้อ
13. หัวหน้างานของท่านพยายามมอบหมายงานที่ดีและน่าสนใจมากที่สุดแก่ท่าน	0.47	0.48
14. หัวหน้างานของท่านพยายามเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานที่ส่งผลเสียต่อท่าน	0.46	0.46
15. หัวหน้างานของท่านช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของท่าน	0.67	0.67
16. หัวหน้างานของท่านเห็นคุณค่าในความพยายามในการทำงานที่นอกเหนือหน้าที่ของท่าน	0.63	0.64
17. ท่านอยากให้หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นมากขึ้น	0.32	0.31
18. หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของท่าน	0.59	0.59
19. ถ้าหัวหน้างานของท่านสามารถจ้างพนักงานใหม่เพื่อมาแทนที่ท่านได้ เขาก็จะทำเช่นนั้น	0.36	0.35
20. หัวหน้างานของท่านมองข้ามความพยายามในการทำงานของท่าน	0.47	0.47
21. หัวหน้างานของท่านพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพการทำงานของท่าน	0.46	0.46
22. หัวหน้างานของท่านให้อภัยและไม่ลงโทษ หากความผิดพลาดของท่านไม่ได้เกิดจากความตั้งใจ	0.58	0.59
23. หัวหน้างานของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อท่าน	0.47	0.48
24. ท่านอยากให้หัวหน้างานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมต่าง ๆ มากขึ้น	-0.12	-
25. หัวหน้างานของท่านดูแลให้ท่านได้รับความเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ	0.65	0.66
26. หัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	0.71	0.72
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	0.90	0.91

2.1.5 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .91

2.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความเห็นด้วย / ไม่เห็นด้วย	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3. มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีข้อกระทงทั้งหมด 47 ข้อเป็นข้อกระทงทางบวก 34 ข้อและทางลบ 13 ข้อ ประกอบด้วยการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง 25 ข้อและความสำนึกในหน้าที่ 21 ข้อ ผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในงานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) และ Morrison (1994) รวมทั้งสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ ปฏิบัติสม่ำเสมอ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ปฏิบัติน้อยมากและไม่ได้ปฏิบัติ

3.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

3.1.1 ผู้วิจัยปรับปรุงข้อคำถามที่ใช้ในงานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) และ Morrison (1994) และสร้างข้อกระทงเพิ่มเติม ได้ข้อกระทงทั้งหมด 47 ข้อ ประกอบด้วยด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง 25 ข้อ ประกอบด้วย การช่วยเหลือหัวหน้า 7 ข้อ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน 9 ข้อ การช่วยเหลือพนักงานใหม่ 6 ข้อและการช่วยเหลือบุคคลโดยทั่วไปในองค์การ 3 ข้อ และด้านความสำนึกในหน้าที่ 21 ข้อประกอบด้วยการมีใจจดจ่อในหน้าที่ความรับผิดชอบ

อย่างสมบูรณ์ แม้จะนอกเหนือเวลางาน 6 ข้อ การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์การ 5 ข้อ การใส่ใจในทรัพย์สินขององค์การ 6 ข้อและการใส่ใจในการใช้เวลาขององค์การ 4 ข้อ

- 3.1.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อกระทงเป็นมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและนำไปทดลองใช้กับพนักงานในองค์การธุรกิจเอกชนจำนวน 5 คนเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง โดยพนักงานจำนวน 5 คนเสนอแนะว่าควรปรับปรุงแก้ไขภาษาของข้อกระทงจำนวน 9 ข้อ
- 3.1.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คนพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การหรือไม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีข้อกระทง 5 ข้อที่ไม่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ มีข้อกระทง 1 ข้อที่ซ้ำซ้อนกับข้ออื่นและเสนอว่าควรปรับปรุงแก้ไขข้อกระทงจำนวน 7 ข้อ ผู้วิจัยแสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิไว้ในภาคผนวก ก
- 3.1.4 ผู้วิจัยนำมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จำนวน 37 คน พนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด จำนวน 21 คน และพนักงานของบริษัท เอสเซกอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 70 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้
- 3.1.4.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง 20 ข้อ พบว่ามีข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 4 ข้อ คือข้อ 4, 12, 17 และข้อ 20 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 16 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .79
- 3.1.4.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่าข้อกระทงทั้งหมด 16 ข้อผ่านการวิเคราะห์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .85

- 3.1.4.3 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดด้านความสำนึกในหน้าที่ 20 ข้อพบว่าข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 2 ข้อคือข้อ 8 และข้อ 9 ดังนั้นจึงมีข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 18 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .80
- 3.1.4.4 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่าข้อกระทงทั้งหมด 18 ข้อผ่านการวิเคราะห์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .81



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงตนเอง โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ ในมาตรวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 20 ข้อ	ครั้งที่ 2 16 ข้อ
1.ท่านช่วยเหลืองานของหัวหน้าในช่วงวันหยุดของท่าน โดยไม่หวังผลตอบแทน	0.45	0.47
2.ท่านใช้เวลาในช่วงหยุดพักของท่านให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน	0.43	0.46
3.ท่านให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีภาระงานมาก	0.37	0.37
4.ท่านเข้าร่วมงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ แต่เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัท	-0.04	-
5.ท่านสอนงานให้พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน	0.56	0.59
6.ท่านหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนอกเวลาเพื่อช่วยเหลือหัวหน้าที่มีงานเร่งด่วน	0.30	0.23
7.ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานเร่งด่วนมาก แม้ว่าจะงานในหน้าที่ของท่านจะยังไม่เสร็จเรียบร้อย	0.44	0.46
8.ท่านแนะนำแหล่งข้อมูลที่จะมีประโยชน์ต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	0.55	0.58
9.ท่านสอนวิธีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน	0.61	0.65
10.ท่านหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน	0.33	0.33
11.ท่านช่วยพนักงานใหม่แก้ปัญหาในการทำงาน แม้ว่าทำให้ท่านต้องเสียเวลาใน การทำงานของตนเอง	0.42	0.44
12.ท่านอาสาสมัครทำในสิ่งทีนอกเหนือหน้าที่	0.12	-
13.ท่านช่วยฝึกฝนการทำงานแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะทำให้ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานและไม่ใชหน้าที่ของท่าน	0.64	0.70
14.ท่านหลีกเลี่ยงการช่วยเหลืองานของหัวหน้างานในช่วงวันหยุดของท่าน	0.23	0.21

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อ กับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 20 ข้อ	ครั้งที่ 2 16 ข้อ
15. ท่านช่วยปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	0.52	0.57
16. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน แม้ว่าทำให้งานของท่านเสร็จล่าช้าออกไป	0.52	0.56
17. ท่านหลีกเลี่ยงการสอนงานให้พนักงานใหม่	-0.05	-
18. ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่เพื่อนร่วมงาน	0.56	0.56
19. ท่านช่วยเหลือหัวหน้าเมื่อมีงานที่เร่งด่วนมาก แม้ว่าจะทำให้งานของท่านเสร็จล่าช้าออกไป	0.51	0.52
20. ท่านหลีกเลี่ยงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน เพราะจะทำให้ท่านมีภาระหน้าที่เพิ่มมากขึ้น	-0.18	-
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	0.79	0.85

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 20 ข้อ	ครั้งที่ 2 18 ข้อ
1.ท่านคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยโดยทั่วไปให้กับบริษัท	0.39	0.41
2.ท่านรักษาทรัพย์สินของบริษัทไม่ให้เกิดความเสียหาย	0.33	0.35
3.ท่านหยุดพักระหว่างการทำงานโดยไม่สมควร	0.34	0.32
4.ท่านปฏิบัติงานจนเกินเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน	0.27	0.29
5.ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะไม่มีใครเห็น	0.41	0.36
6.ท่านคัดค้านผลการตัดสินใจที่อาจจะเกิดผลเสียต่อบริษัท แม้ว่าอาจจะทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ	0.38	0.43
7.ท่านมีความตรงต่อเวลา	0.42	0.36
8.ท่านหยุดงานโดยไม่จำเป็น	0.19	-
9.ท่านไม่หยุดพักนอกเหนือจากที่กำหนดไว้	0.16	-
10.ท่านหลีกเลี่ยงการหยุดงาน แม้ว่าท่านจะมีสิทธิในการหยุดงานได้อีกโดยไม่ผิดระเบียบของบริษัท	0.47	0.45
11.ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเข้างานของบริษัท และเริ่มต้นทำงานโดยทันที	0.39	0.34
12.ท่านคุยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน	0.25	0.27
13.ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัทอย่างระมัดระวังและประหยัด	0.56	0.53
14.ท่านคอยสอดส่องดูแลการกระทำที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท	0.49	0.53
15.ท่านนำงานกลับไปทำที่บ้าน เพื่อปรับปรุงให้มีคุณภาพดีที่สุดใน	0.33	0.39

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อความ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 20 ข้อ	ครั้งที่ 2 18 ข้อ
16. ท่านใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าอาจจะทำให้ท่านสะดวกสบายน้อยลง	0.63	0.63
17. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่ไม่สามารถมาทำงานได้	0.51	0.45
18. ท่านหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ไร้สาระในเวลาทำงาน	0.33	0.37
19. ท่านหยุดการทำงานก่อนเวลาพักของบริษัท	0.30	0.30
20. ท่านศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีขึ้น	0.33	0.37
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	0.80	0.81

3.1.6 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่าด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและด้านความสำนึกในหน้าที่มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .85 และ .81 ตามลำดับ

3.2 เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับการปฏิบัติ	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ปฏิบัติสม่ำเสมอ	5	1
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	4	2
ปฏิบัติบางครั้ง	3	3
ปฏิบัติน้อยมาก	2	4
ไม่ได้ปฏิบัติ	1	5

4. มาตรวัดความมกต์ัญญุกตเวที

มาตรวัดความมกต์ัญญุกตเวทีสร้างขึ้นตามคุณธรรมเรื่องความมกต์ัญญุกตเวทีตามหลักพระพุทธศาสนา ประกอบด้วยสถานการณ์ 20 สถานการณ์ มาตรวัดความมกต์ัญญุกตเวทีมีลักษณะเป็นสถานการณ์ให้เลือกตอบ โดยมี 4 ตัวเลือกต่อ 1 สถานการณ์

4.1 ขั้นตอนการพัฒนามาตรวัด

- 4.1.1 ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมกต์ัญญุกตเวทีตามหลักพระพุทธศาสนาและสร้างข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นสถานการณ์พร้อมตัวเลือกจำนวน 20 สถานการณ์
- 4.1.2 ผู้วิจัยรวบรวมข้อคำถามที่เป็นสถานการณ์เป็นมาตรวัดความมกต์ัญญุกตเวทีและตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัด โดยให้พระสงฆ์ฝ่ายวิชาการ จากสำนักงานแม่กองธรรมสนามหลวงจำนวน 10 รูปพิจารณาว่าสถานการณ์แต่ละสถานการณ์มีความเกี่ยวข้องกับความมกต์ัญญุกตเวทีหรือไม่ โดยพระสงฆ์ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาว่าทุกสถานการณ์เกี่ยวข้องกับความมกต์ัญญุกตเวทีและเสนอแนะให้ปรับปรุงสถานการณ์ 3 สถานการณ์ ผู้วิจัยแสดงรายชื่อพระสงฆ์ผู้ทรงคุณวุฒิไว้ในภาคผนวก ก
- 4.1.3 ผู้วิจัยนำมาตรวัดความมกต์ัญญุกตเวทีไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด จำนวน 37 คน พนักงานของบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด จำนวน 21 คน และพนักงานของบริษัท เอสเชกอินเตอร์เนชันแนล จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 คน รวมตัวอย่างในขั้นทดลองใช้ทั้งหมด 70 คน และคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์แต่ละสถานการณ์กับคะแนนรวมของสถานการณ์อื่น ๆ ในมาตรวัด (corrected item-total correlation) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้
 - 4.1.3.1 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์แต่ละสถานการณ์กับคะแนนรวมของสถานการณ์อื่น ๆ ในมาตรวัดทั้งหมด 20 สถานการณ์พบว่า มีสถานการณ์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์กับคะแนนรวมของสถานการณ์อื่น ๆ ในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จำนวน 8 สถานการณ์ คือสถานการณ์ที่ 3, 7, 8, 9, 12, 13, 14

และ 20 ดังนั้นจึงมีสถานการณ์ที่ผ่านการวิเคราะห์ทั้งหมด 12 สถานการณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .63

4.1.3.2 คำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณ์แต่ละสถานการณ์กับ คะแนนรวมของสถานการณ์ที่เหลืออีกครั้งหนึ่งพบว่าสถานการณ์ทั้งหมด 12 สถานการณ์ผ่านการวิเคราะห์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .72



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์มาตรวัดความกตัญญูกตเวที โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณืแต่ละสถานการณืกับคะแนนรวมของสถานการณือื่น ๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation) (N = 70)

สถานการณื	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสถานการณื แต่ละสถานการณืกับคะแนนรวมของสถานการณือื่น ๆ	
	ครั้งที่ 1 20 สถานการณื	ครั้งที่ 2 12 สถานการณื
สถานการณืที่ 1	0.40	0.42
สถานการณืที่ 2	0.45	0.44
สถานการณืที่ 3	0.09	-
สถานการณืที่ 4	0.36	0.30
สถานการณืที่ 5	0.34	0.34
สถานการณืที่ 6	0.37	0.39
สถานการณืที่ 7	0.16	-
สถานการณืที่ 8	0.00	-
สถานการณืที่ 9	-0.10	-
สถานการณืที่ 10	0.31	0.36
สถานการณืที่ 11	0.34	0.32
สถานการณืที่ 12	-0.03	-
สถานการณืที่ 13	0.02	-
สถานการณืที่ 14	-0.09	-
สถานการณืที่ 15	0.30	0.33
สถานการณืที่ 16	0.34	0.34
สถานการณืที่ 17	0.40	0.38
สถานการณืที่ 18	0.37	0.37
สถานการณืที่ 19	0.41	0.38
สถานการณืที่ 20	0.09	-
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค	0.63	0.72

- 4.1.4 คำนวณความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากสถานการณ์ที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ .72

4.2 เกณฑ์การให้คะแนน

มาตรวัดความมกัตัญญุกตเวที่มีเกณฑ์การให้คะแนน 4, 3, 2 และ 1 ตามระดับความมกัตัญญุกตเวที่ของแต่ละตัวเลือกในสถานการณ์นั้น โดยตัวเลือกในแต่ละสถานการณ์แสดงถึงการตอบสนองผู้ที่มีบุญคุณด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่มีระดับความมกัตัญญุกตเวที่แตกต่างกัน เช่น การตอบแทนด้วยกำลังกาย การตอบแทนด้วยกำลังทรัพย์ การตอบแทนด้วยการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น หรือการไม่ตอบแทน โดย 4 คะแนน คือ ตัวเลือกที่แสดงถึงความมกัตัญญุกตเวที่ระดับสูงที่สุดและ 1 คะแนน คือ ตัวเลือกที่แสดงถึงความมกัตัญญุกตเวที่ระดับต่ำที่สุดในแต่ละสถานการณ์ โดย การพิจารณาจากพระสงฆ์ฝ่ายวิชาการ สำนักงานแม่กองธรรมสนามหลวงจำนวน 10 รูป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จำนวน 70 คนเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัดและการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทต่าง ๆ ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะเป็นผู้ที่แจกแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัทของตน ผู้วิจัยได้เตรียมซองจดหมายสำหรับผู้ตอบทุกคนเพื่อให้ผู้ตอบสามารถปิดผนึกซองก่อนส่งคืนได้

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานของบริษัทกฎหมายแห่งหนึ่งจำนวน 200 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 111 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.5 แก่พนักงานของบริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่งจำนวน 160 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.63 และแก่พนักงานของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งจำนวน 20 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 รวมแบบสอบถามทั้งหมด 380 ชุด ผู้วิจัยสามารถเก็บคืนได้ 268 ชุดคิดเป็นร้อยละ 70.53 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 265 ชุดมาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ตอน ตอนที่ 1 คือ ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด ประกอบด้วยตัวแปรต้นคือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ตัวแปรตามคือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรประกอบด้วยความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสำนึกในหน้าที่ และตัวแปรกำกับคือความมกัตัญญุกตเวที ตอนที่ 2 คือ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเป็นรายชื่อ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมด

ข้อมูลสถิติพื้นฐานของคะแนนจากตัวแปรทั้งหมดประกอบด้วยค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่าง ๆ ได้แสดงไว้ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนจากตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ตัวแปร				
			1	2	3	4	5
1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	3.49	0.46	(.91)				
2. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	3.47	0.46	.609**	(.93)			
3. การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง	3.50	0.49	.214**	.296**	(.84)		
4. ความสำนึกในหน้าที่	3.65	0.47	.298**	.129*	.407**	(.85)	
5. ความกตัญญูทดแทน	2.89	0.39	.106	.126*	.051	.057	(.70)

N = 265

* $p < .05$ ** $p < .01$

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของเครื่องมือที่คำนวณด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha)

ความหมายของคะแนน มีดังต่อไปนี้

- (1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- (3) การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 1 คือ ไม่ได้ปฏิบัติ และ 5 คือ ปฏิบัติสม่ำเสมอ
- (4) ความสำนึกในหน้าที่ มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 5 โดยที่ 1 คือ ไม่ได้ปฏิบัติ และ 5 คือ ปฏิบัติสม่ำเสมอ
- (5) ความกตัญญูทดแทน มีคะแนนตั้งแต่ 1 – 4 โดยที่ 1 คือ ระดับต่ำที่สุด และ 4 คือ ระดับสูงที่สุด

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสำนึกในหน้าที่พบว่าค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนความสำนึกในหน้าที่มีค่าสูงที่สุดคือ 3.65 และค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีค่าต่ำที่สุดคือ 3.47 ค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองมีค่าใกล้เคียงกันคือ 3.49 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนน

ความกตัญญูทเวที่มีค่า 2.89 เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสำนึกในหน้าที่พบว่าคะแนนการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุดคือ 0.49 คะแนนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุดคือ 0.46 ส่วนคะแนนความกตัญญูทเวที่มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสำนึกในหน้าที่จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทุกคู่ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีค่ามากที่สุด ($r = .609, p < .01$) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่มีค่าต่ำที่สุด ($r = .129, p < .05$) ส่วนความกตัญญูทเวที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเพียงตัวแปรเดียวเท่านั้น ($r = .126, p < .05$)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเป็นรายข้อ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยการแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test ปรากฏผลดังตารางที่ 7

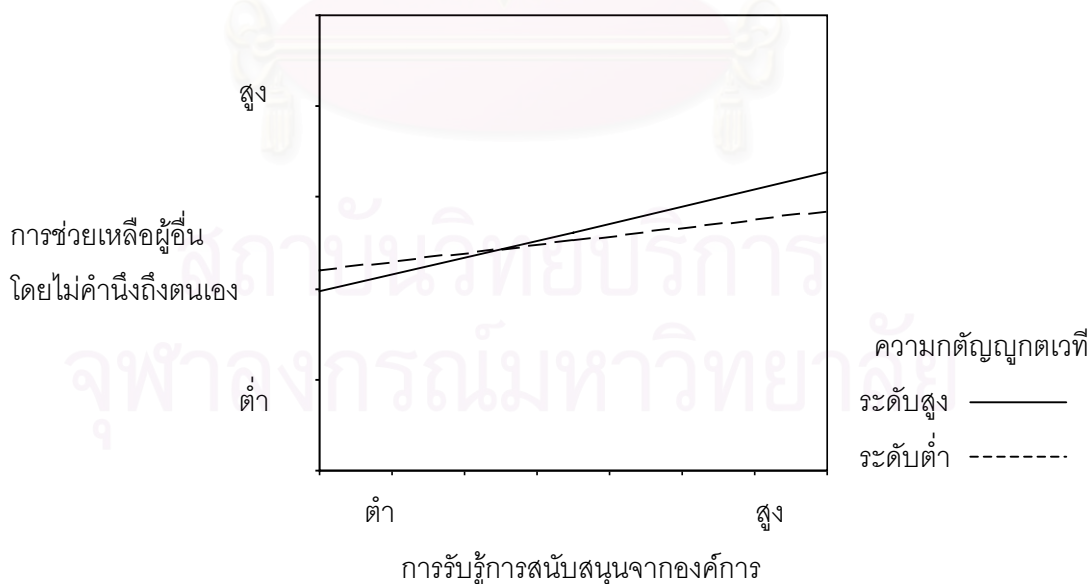
ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test

ความกตัญญูตเวที	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง	แปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี	Z
ระดับสูง (n =123)	.268**	.27	1.08
ระดับต่ำ (n = 142)	.139*	.14	
โดยรวม (N = 265)	.214**	-	-

* p < .05 ** p < .01

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองโดยรวมพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า $r = .214$ ($p < .01$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในกลุ่มที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .268$, $p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน ($r = .139$, $p < .05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทิศทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับต่ำและเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำเมื่อแปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher – Z) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวของพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($Z = 1.08$) เมื่อนำความสัมพันธ์ดังกล่าวไปสร้างกราฟจะปรากฏผลดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองเมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ จึง**ไม่สอดคล้อง**กับสมมติฐานข้อที่ 1 แต่ก็มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกับสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำเร็จในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับต่ำ

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงและกลุ่มที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำเร็จในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำเร็จในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงและระดับต่ำโดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำเร็จในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทิตะดับสูงและระดับต่ำและผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test ปรากฏผลดังตารางที่ 8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

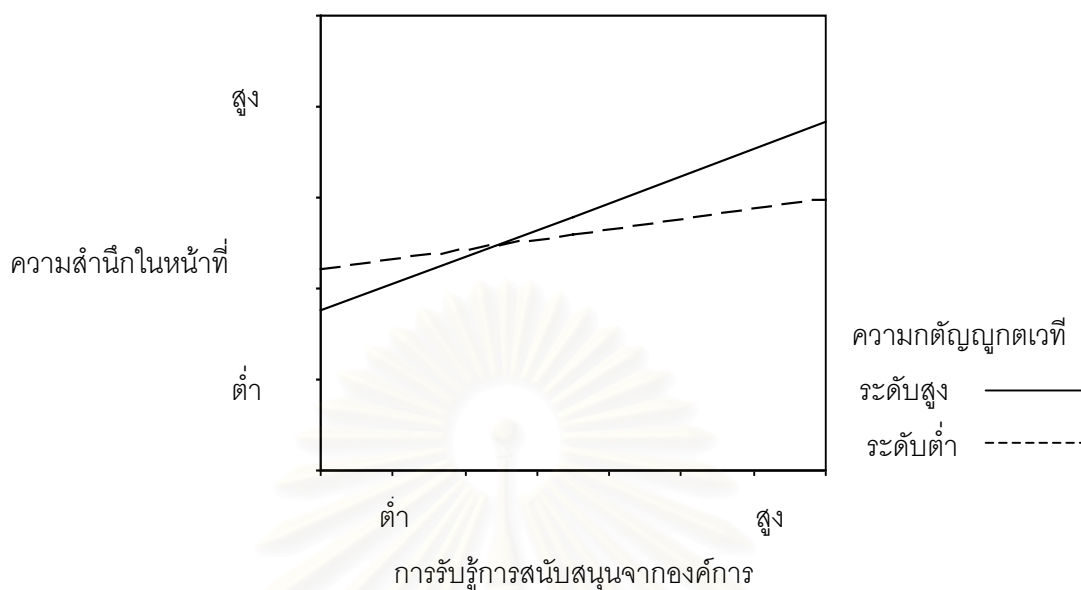
ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test

ความมกตัญญูตเวที	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่	แปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี	Z
ระดับสูง (n = 123)	.443**	.48	2.63**
ระดับต่ำ (n = 142)	.147*	.15	
โดยรวม (N = 265)	.298**	-	-

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่โดยรวมพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า $r = .298$ ($p < .01$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ในกลุ่มที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .443$, $p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน ($r = .147$, $p < .05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ในทิศทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับต่ำ และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำเมื่อแปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher - Z) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวของพนักงานที่มีความมกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($Z = 2.63$) เมื่อนำความสัมพันธ์ดังกล่าวไปสร้างกราฟจะปรากฏผลดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่เมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับต่ำ จึง**สอดคล้อง**กับสมมติฐานข้อที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับต่ำ

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 โดยการแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกัตัญญุกตเวที

กตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำและผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test ปรากฏผลดังตารางที่ 9

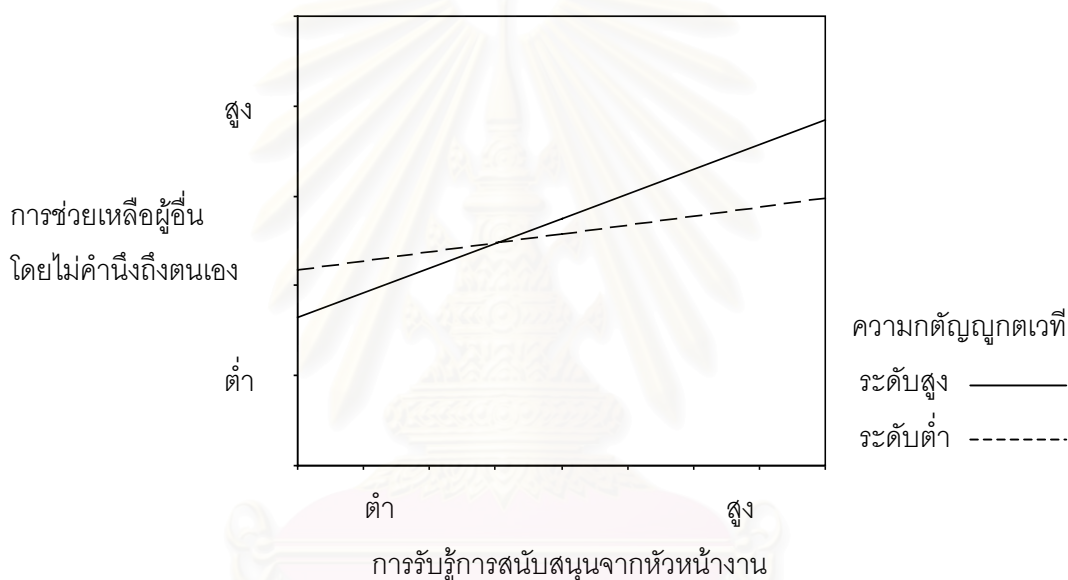
ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test

ความมกตัญญูกตเวที	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง	แปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี	Z
ระดับสูง (n = 123)	.417**	.44	2.43**
ระดับต่ำ (n = 142)	.140*	.14	
โดยรวม (N = 265)	.296**	-	-

* $p < .05$ ** $p < .01$

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงในตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองโดยรวมพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า $r = .296$ ($p < .01$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในกลุ่มที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับสูงพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .417$, $p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความมกตัญญูกตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน ($r = .140$, $p < .05$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง ในทิศทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำเมื่อแปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher – Z) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($Z = 2.43$) เมื่อนำความสัมพันธ์ดังกล่าวไปสร้างกราฟจะปรากฏผลดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองเมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 โดยการแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำและผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test ปรากฏผลดังตารางที่ 10

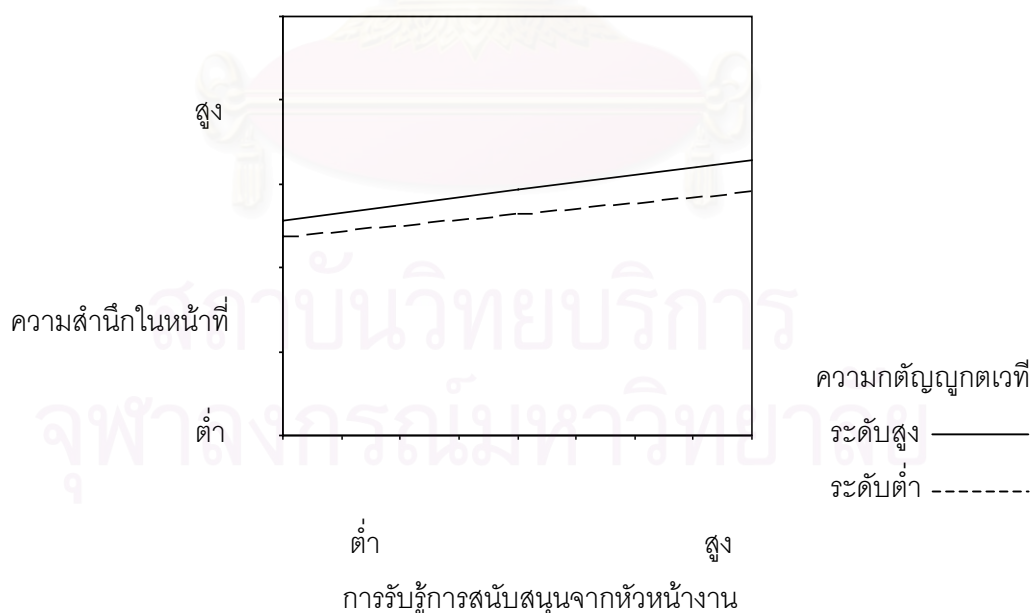
ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ การแปลงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher's Z-transformation) และผลการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างด้วยวิธี Z-test

ความกตัญญูตเวที	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่	แปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี	Z
ระดับสูง (n = 123)	.142	.14	0.49
ระดับต่ำ (n = 142)	.082	.08	
โดยรวม (N = 265)	.129*	-	-

* $p < .05$

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงในตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่โดยรวมพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีค่า $r = .129$ ($p < .05$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ ($r = .142$) และในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำก็พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่เช่นเดียวกัน ($r = .082$)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นได้ว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ไม่มีนัยสำคัญทั้งในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำและเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำเมื่อแปลงเป็นคะแนนฟิชเชอร์ซี (Fisher – Z) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($Z = 1.08$) เมื่อนำความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ไปสร้างกราฟจะปรากฏผลดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่เมื่อแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้ค่ามัธยฐานเป็นเกณฑ์ในการแบ่งกลุ่ม

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ไม่มีนัยสำคัญทั้งในกลุ่มที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวของพนักงานที่มีความกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำก็แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญแสดงให้เห็นว่าผลการวิจัย**ไม่สอดคล้อง**กับสมมติฐานข้อที่ 4



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากบทที่ 3 สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผลการวิจัย ไม่สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำพบว่าในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .268, p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกันแต่มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ต่ำกว่าความสัมพันธ์ที่พบในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง ($r = .139, p < .05$) และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำด้วย Z-test พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 2 ค่านี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($Z = 1.08$) จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 แต่ก็มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกับสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองทั้งในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำ แต่กลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำจะมีความสัมพันธ์ดังกล่าวในระดับที่ต่ำลงมาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนในกรณีนี้เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือหรือการปฏิบัติที่ดีที่องค์การมีต่อพนักงาน การตอบแทนของพนักงานจึงควรเป็นการตอบแทนองค์การโดยตรง และแม้ว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองจะมีประโยชน์ต่อ

องค์การก็ตาม แต่ผลประโยชน์จากการช่วยเหลือจะตกอยู่ที่ตัวบุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือมากกว่า เพราะเป็นการกระทำที่มุ่งประโยชน์ไปที่ตัวบุคคล การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองจึงไม่ใช่ การตอบแทนองค์การโดยตรง ความกตัญญูตเวทีจึงไม่มีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง

จากผลการวิจัยนี้ทำให้ความเชื่อที่ว่าเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พนักงาน มีแนวโน้มที่จะตอบแทนองค์การด้วยการช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในองค์การโดยไม่คำนึงถึงตนเอง เนื่องจากการช่วยเหลือบุคคลต่าง ๆ ในองค์การเปรียบเสมือนการช่วยเหลือองค์การเพราะจะส่งผล ต่อความสำเร็จขององค์การและความกตัญญูตเวทีก็มีบทบาทในความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ด้วยไม่ ได้รับการสนับสนุน พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำจึงมีความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าความกตัญญูตเวทีไม่มีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความ กตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผลการวิจัย สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและ กลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำพบว่าในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง การรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ ($r = .443, p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การก็มีความ สัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกัน แต่มีความสัมพันธ์กันใน ระดับที่ต่ำกว่าความสัมพันธ์ที่พบในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง ($r = .147, p < .05$) และ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ของกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่ มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำด้วย Z-test พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 2 ค่านี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($Z = 2.63, p < .01$) จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

ผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวทีระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญนั้น เนื่องมาจากเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือหรือการปฏิบัติที่ดีที่องค์กรมีต่อพนักงาน พนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยความสำนึกในหน้าที่เพราะความสำนึกในหน้าที่เป็นแนวทางที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และความสำนึกในหน้าที่ก็เป็นการตอบแทนองค์กรโดยตรงด้วยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำนึกในหน้าที่และความกตัญญูทเวทีก็เข้ามามีบทบาทสำคัญในความสัมพันธ์นี้ด้วย เนื่องจากความกตัญญูทเวทีเสนอว่าบุคคลควรสำนึกในบุญคุณของผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีต่อตนและตอบแทนบุญคุณของผู้นั้นหรือสิ่งนั้นด้วย การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าความกตัญญูทเวทีมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ โดยพนักงานที่มีความกตัญญูทเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูทเวทีระดับต่ำ

แม้ว่าจะไม่พบการศึกษาที่ศึกษาบทบาทของความกตัญญูทเวทีในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความสำนึกในหน้าที่โดยตรง แต่ก็พบการศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกันและผลการวิจัยก็สอดคล้องกับผลการวิจัยในการศึกษานี้ด้วยคือการวิจัยของ Smith และคณะ (1983) ที่พบว่าความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน (Exchange Ideology) ที่เกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity) ของพนักงานมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการขาดงาน ซึ่งการขาดงานนี้น่าจะมีความเกี่ยวข้องกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับการขาดงานในทางลบในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนในระดับต่ำ นอกจากนี้การศึกษาของ Eisenberger และคณะ (2001) ที่ศึกษาบทบาทของบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน (Norm of Reciprocity) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับความสำนึกในหน้าที่ก็พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ของพนักงานว่าจะต้องใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กรและช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมายจะมีระดับสูงขึ้นตามระดับการยอมรับบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผลการวิจัย สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ พบว่าในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญ ($r = .417, p < .01$) ส่วนในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองอย่างมีนัยสำคัญเช่นเดียวกันแต่มีความสัมพันธ์กันในระดับที่ต่ำกว่าความสัมพันธ์ที่พบในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง ($r = .140, p < .05$) และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำด้วย Z-test พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 2 ค่านี้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($Z = 2.43, p < .01$) จึงสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

ผลการศึกษาที่พบว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญนั้น เนื่องจากเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือหรือการปฏิบัติที่ดีที่หัวหน้ามีต่อลูกน้อง พนักงานจะตอบแทนหัวหน้างานด้วยการให้ความช่วยเหลือหัวหน้างานและขยายการช่วยเหลือไปสู่เพื่อนร่วมงานของตนด้วย เพราะการช่วยเหลืองานของเพื่อนร่วมงานก็มีประโยชน์ต่อหัวหน้างานเช่นเดียวกัน (Masterson et al., 2000) และความกตัญญูตเวทีก็เข้ามามีบทบาทสำคัญในความสัมพันธ์นี้ด้วย เนื่องจากความกตัญญูตเวทีเสนอว่าบุคคลควรสำนึกในบุญคุณของผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีต่อตนและตอบแทนบุญคุณของผู้นั้นหรือสิ่งนั้นด้วย การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าความกตัญญูตเวทีมีบทบาทในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง โดยพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

ผลการวิจัย ไม่สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อแบ่งพนักงานออกเป็นกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำพบว่าในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูง การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ ($r = .142$) ส่วนในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่เช่นเดียวกัน ($r = .082$) และเมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญของความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำด้วย Z-test พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 2 ค่านี้แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ($Z = 0.49$) จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

ผลการศึกษาที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ทั้งในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ เนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนในกรณีนี้เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือหรือการปฏิบัติที่ดีที่หัวหน้างานมีต่อลูกน้อง การตอบแทนของลูกน้องจึงควรเป็นการตอบแทนต่อหัวหน้างานโดยตรง แต่ความสำนึกในหน้าที่มีลักษณะเป็นการกระทำที่มุ่งประโยชน์ไปเพื่อองค์กร ผลประโยชน์จากความสำนึกในหน้าที่จึงตกอยู่ที่องค์กร ความสำนึกในหน้าที่จึงไม่ใช่การตอบแทนหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่ทั้งในกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและกลุ่มที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำและความกตัญญูตเวทีก็ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ด้วย

ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับความเชื่อที่ว่าพนักงานมีแนวโน้มที่จะมองการกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์กรว่าเป็นการกระทำขององค์กรเอง การกระทำต่าง ๆ จากตัวแทนขององค์กรมักจะถูกมองเป็นเจตนาขององค์กรเองมากกว่าที่จะเชื่อว่าเป็นผลมาจากแรงจูงใจส่วนบุคคลจากตัวแทนขององค์กรเพียงอย่างเดียว (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986; Rhoades et al., 2001) เพราะผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและระดับต่ำไม่มีความสัมพันธ์กับความสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าความกตัญญูทเวทีจะมีบทบาทเป็นตัวแปรกำกับเมื่อการตอบแทนที่เกิดขึ้นเป็นการตอบแทนโดยตรงต่อผู้อื่นหรือสิ่งอื่นที่มีบุญคุณต่อตนเอง กล่าวคือเมื่อรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็ตอบแทนไปที่องค์กรโดยตรง เมื่อรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็ตอบแทนไปที่หัวหน้างานโดยตรงซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Lambert (2000) เกี่ยวกับความสมดุลระหว่างคู่ที่แลกเปลี่ยนทางสังคมที่เสนอว่าพนักงานตระหนักถึงความแตกต่างของคู่ที่มาแลกเปลี่ยนกันในที่ทำงานและใช้ความพยายามของพวกเขาเพื่อที่จะตอบแทนคู่ที่เจาะจงไว้ และพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะใช้พฤติกรรมและทัศนคติที่แตกต่างกันเพื่อชดใช้ภาระหน้าที่หรือตอบแทนองค์กร หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้วย



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น คือ
 - 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
 - 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ 2 ด้าน คือ
 - 2.1 การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง
 - 2.2 ความสำนึกในหน้าที่
3. ตัวแปรกำกับ คือ ความกตัญญูตเวที 2 ระดับ
 - 3.1 ความกตัญญูตเวทีระดับสูง
 - 3.2 ความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงจะมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับต่ำ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของบริษัทกฎหมายแห่งหนึ่งจำนวน 110 คน พนักงานของบริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่งจำนวน 135 คนและพนักงานของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งจำนวน 20 คนที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ รวมตัวอย่างทั้งหมด 265 คน โดยเป็นพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงจำนวน 123 คนและระดับต่ำ 142 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- 2.1 มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Eisenberger และคณะ (1986)
- 2.2 มาตรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Kottke และ Sharafinski (1988)
- 2.3 มาตรการวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ ปรับปรุงและสร้างข้อกระทงเพิ่มเติมจากมาตรวัดของ Smith และคณะ (1983) และ Morrison (1994)
- 2.4 มาตรการวัดความมกตัญญูทเวที่ สร้างขึ้นตามคุณธรรมเรื่องความมกตัญญูทเวที่ตามหลักพระพุทธศาสนา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จำนวน 70 คนเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของมาตรวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทต่าง ๆ ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะเป็นผู้ที่แจกแบบสอบถามให้พนักงานในบริษัทของตน ผู้วิจัยได้เตรียมซองจดหมายสำหรับผู้ตอบทุกคนเพื่อให้ผู้ตอบสามารถปิดผนึกซองก่อนส่งคืนได้

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานของบริษัทกฎหมายแห่งหนึ่งจำนวน 200 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 111 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.5 แก่พนักงานของบริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่งจำนวน 160 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.63 และแก่พนักงานของบริษัทค้าปลีกแห่งหนึ่งจำนวน 20 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 รวมแบบสอบถามทั้งหมด 380 ชุด ผู้วิจัยสามารถเก็บคืนได้ 268 ชุดคิดเป็นร้อยละ 70.53 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 265 ชุดมาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวที่ระดับสูงและระดับต่ำโดยใช้สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
2. ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวที่ระดับสูงและระดับ โดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
3. ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูกตเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ โดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

4. หาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
5. ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ โดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3
6. ทดสอบความแตกต่างของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและระดับต่ำ โดยการแปลงค่า r_{xy} ด้วยวิธี Fisher's Z- transformation แล้วคำนวณด้วยสถิติซี (Z) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความสำนึกในหน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับต่ำ ($p < .01$ ทั้ง 2 กรณี) แต่พนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับสูงและพนักงานที่มีความมกตัญญูทเวที่ระดับต่ำมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาบทบาทของความมกตัญญูทเวที่ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผู้วิจัยขอเสนอให้ศึกษาบทบาทของความมกตัญญูทเวที่ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้วย เนื่องจากเพื่อนร่วมงานนับเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่สำคัญในองค์การเช่นเดียวกันเพราะเพื่อนร่วมงานเป็นบุคคลที่มีการติดต่อใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ได้แก่พนักงานจากองค์การธุรกิจเอกชน

เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์กรกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น พนักงานจากองค์กรของรัฐบาลหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรอาจจะได้ผลการวิจัยที่แตกต่างไป



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย.

กสิผลพิบูลย์, หลวง. (2470). *ปูพพการีกัตถัญญกตเวทีกถา*. พระนคร: โสภณพิพรรฒธนากร.

การวิฒนธรรม, กรม. (2496). *เอกสารวิฒนธรรมฉบับที่ 2*. (ม.ป.ท.).

พระเทพวิสุทธีเมธี (ปัญญาันนทภิกขุ). (2536). *กัตถัญญกตเวทีกถาเป็นเครื่องหมายของคนดี*.

กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2541). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*.

กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก.

พระธรรมโสภณ (ฟื้น ปราสาทิโก). (2541). *กัตถัญญกตเวทีกถา*. กรุงเทพมหานคร: กราฟิคอาร์ต.

พระราชวรมนี (ประยุท ปยุตโต). (2527). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์*.

กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

เปลารถ จิตรพงศ์, หม่อมเจ้า. (2473). *กัตถัญญกถา เทศนาสอนหลาน*. พระนคร: โสภณพิ

พรรฒธนากร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2538). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (พิมพ์ครั้งที่ 5)*.

กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์.

วชิรญาณวโรรส, สมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยา. (2529). *สารานุกรมพระพุทธศาสนา*.

กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ.

Allen, T. D., Barnard, S., Rush, M. C., & Russell, J. E. A. (2000). Ratings of organizational citizenship behaviour: Does the source make a difference?. *Human Resource Management Review, 10*, 97-114.

Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology, 83*, 288-297.

Bishop, J. W., Goldsby, M. G., & Neck, C. P. (2002). Who goes? Who cares? Who stays? Who wants to?: The role of contingent workers and corporate layoff practices. *Journal of Managerial Psychology, 17*, 298-315. Retrieved January 5, 2003 from [http:// www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)

- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 86*, 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 82*, 812-820.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology, 75*, 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology, 87*, 565-573.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2002). *Organizational behavior* (3rd ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review, 25*, 161-178.
- Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron E. (1994). Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology, 79*, 617-626.
- Johlke, M. C., Stamper, C. L., & Shoemaker, M. E. (2002). Antecedents to boundary-spanner perceived organizational support. *Journal of Managerial Psychology, 17*, 116-128. Retrieved January 5, 2003 from <http://www.emeraldinsight.com>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal, 37*, 656-669.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement, 48*, 1075-1079.

- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 43, 801-815.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43, 738-748.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The important of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, 37, 1543-1567.
- Murphy, G., Athanasou, J., & King, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 17, 287-297. Retrieved January 5, 2003 from <http://www.emeraldinsight.com>
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood: Irwin.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 262-270.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organizational: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.
- Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1306-1314.

- Settoon, R. P., Bennett, N., & Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of Applied Psychology, 81*, 219-227.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 76*, 637-643.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 78*, 774-780.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*, 653-663.
- Tang, T. L., Furnham, A., & Davis, G. M. (2002). The meaning of money: The money ethic endorsement and work – related attitudes in Taiwan, the USA. and the UK. *Journal of Managerial Psychology, 17*, 542-563. Retrieved January 5, 2003 from [http:// www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Tepper, B. J., Lockhart, D., & Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship, and role definition effects. *Journal of Applied Psychology, 86*, 789-796.
- Turnipseed, D., & Murkison, G. (1996). Organization citizenship behaviour: An examination of influence of the workplace. *Leadership and Organization Development Journal, 17*, 42-47. Retrieved March 5, 2003 from [http:// www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com)
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal, 37*, 765-802.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perception of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology, 87*, 590-598.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal, 40*, 82-111.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair rewards versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology, 142*, 33-44.

Witt, L. A. (1991). Exchange ideology as a moderator of job attitudes-organizational citizenship behaviors relationships. *Journal of Applied Social Psychology, 21*, 1490-1501.

Yoon, J., & Thye, S. (2000). Supervisor support in the work place: Legitimacy and positive affectivity. *The Journal of Social Psychology, 140*, 295-316.



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก.

รายชื่อพระสงฆ์ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรฐานวัดความกตัญญูกตเวที

1. พระศรีวิสุทธิวงษ์ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม
 - ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม
2. พระศรีรัตนโมลี วัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร
 - รองเจ้าอาวาสวัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร
 - รองเจ้าคณะจังหวัดนครปฐม
3. พระศรีวิราภรณ์ วัดพระงาม
 - เจ้าอาวาสวัดพระงาม
 - เจ้าคณะอำเภอพุทธมณฑล
4. พระครูปลัดชวน วัดนรนาถสุนทริการาม
 - เลขานุการเจ้าคณะภาค ๑๑ (ธรรมยุต)
 - กรรมการฝ่ายวิชาการสำนักงานแม่กองธรรมสนามหลวง
5. พระมหาเทียบ สิริญาโณ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม
 - ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระเชตุพนวิมลมังคลาราม
 - คณบดีคณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
6. พระมหาณรงค์ศักดิ์ สิริญาโณ วัดใหม่ยายแป้น
 - ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 - ผู้อำนวยการศูนย์วัดศรีสดารามมหาวิทยาลัย
7. พระมหาอาชว์ อาชฺชวปเสฏฺฐ วัดตรีทศเทพ
 - เลขานุการคณะกรรมการบริหารวัดตรีทศเทพ
 - เลขานุการรองเจ้าคณะภาค ๑-๒-๓ และ ๑๒-๑๓ (ธ)
 - ผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้ช่วยเลขานุการแม่กองธรรมสนามหลวง
8. พระมหาฉลอง สุภาจาโร วัดสุทัศนเทพวราราม
 - ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดสุทัศนเทพวราราม
 - เลขานุการเจ้าคณะภาค ๔
9. พระมหาณรงค์ ญาณิสสโร วัดตรีทศเทพ
 - เจ้าหน้าที่ประจำแผนกเลขานุการแม่กองธรรมสนามหลวง
10. พระมหาสมพร จิตฺตโสภโณ วัดอาสาสงคราม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบมาตรฐานวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ

1. อาจารย์ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ
 - อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. อาจารย์สุกัลยา สว่าง
 - อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. คุณทิตีพร เกิดมงคล
 - ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทกฎหมายแห่งหนึ่ง
4. คุณทวีพร สายเกษม
 - ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ บริษัทน้ำมันเชื้อเพลิงแห่งหนึ่ง
5. คุณสุวรรณา พุ่มเกิด
 - ที่ปรึกษาด้านการวางแผนกลยุทธ์ของบริษัทโฆษณาแห่งหนึ่ง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข.

ตาราง ก. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
20 – 29 ปี	74	27.9
30 – 39 ปี	136	51.3
40 – 49 ปี	47	17.7
50 – 59 ปี	2	0.8
ไม่ระบุ	6	2.3
เพศ		
ชาย	117	55.5
หญิง	147	44.2
ไม่ระบุ	1	0.4
วุฒิการศึกษา		
มัธยมต้น	1	0.4
มัธยมปลาย / ปวช.	15	5.7
อนุปริญญา / ปวส.	41	15.5
ปริญญาตรี	157	59.2
ปริญญาโท	44	16.6
อื่นๆ	3	1.1
ไม่ระบุ	4	1.5
แผนก / ฝ่ายที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
การเงินและบัญชี	34	12.8
ทรัพยากรบุคคลและธุรการ	18	6.8
การตลาดและประชาสัมพันธ์	34	12.8
กฎหมาย	17	6.4
เลขานุการ	40	15.1
เทคนิค / คอมพิวเตอร์	28	10.6
คลังน้ำมัน	47	17.7

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
แผนก / ฝ่ายที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน		
บริการลานจอด	12	4.5
ห้องสมุดและแปลเอกสาร	3	1.1
Call center และ Operator	7	2.6
ไม่ระบุ	25	9.4
ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในบริษัท		
6 เดือน – 5 ปี	96	36.2
6 – 10 ปี	90	34.0
10 ปีขึ้นไป	74	27.9
ไม่ระบุ	5	1.9

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค.
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยเพื่อนำเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีความกตัญญูตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ” แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

ส่วนที่ 5 ความกตัญญูตเวที

ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วยความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามชุดนี้จะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

น.ส.วิรัชญา วัฒนไณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. อายุ.....ปี
2. เพศ ชาย หญิง
3. วุฒิการศึกษา มัธยมศึกษา มัธยมศึกษาปลาย / ปวช. อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี ปริญญาโท อื่น ๆ
4. แผนกที่ท่านปฏิบัติงานในปัจจุบัน.....
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบันของท่าน.....
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัท 6 เดือน - 5 ปี 6 - 10 ปี 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 25 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำตอบมีให้เลือกดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. บริษัทของท่านจัดการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อท่านอย่างต่อเนื่อง					
2. บริษัทของท่านมีระบบการพัฒนาตนเองที่เป็นประโยชน์ต่อโอกาสก้าวหน้าในการทำงานของท่าน					
3. บริษัทของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา					
4. บริษัทของท่านพยายามหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่จะส่งผลเสียต่อท่าน					
5. บริษัทของท่านส่งเสริมให้ท่านก้าวสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
6. บริษัทของท่านเข้าใจถึงการขาดงานที่เกิดจากความจำเป็นหรือความเจ็บป่วยของท่าน					
7. บริษัทของท่านมองข้ามความสำคัญในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
8. บริษัทของท่านมีระบบการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ต่อท่าน					
9. บริษัทของท่านจัดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
10. การฝึกอบรมของบริษัทที่มีประโยชน์ต่อการทำงานของท่านน้อยมาก					
11. บริษัทของท่านให้อภัยและไม่ลงโทษ หากความผิดพลาดของท่านไม่ได้เกิดจากความจงใจ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
12. บริษัทของท่านให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงานของท่าน					
13. บริษัทของท่านมีสวัสดิการที่ไม่เพียงพอสอดคล้องความต้องการของท่าน					
14. บริษัทของท่านมีระบบการให้สวัสดิการที่ยืดหยุ่นต่อความต้องการของท่าน					
15. บริษัทของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					
16. บริษัทของท่านพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของท่าน					
17. บริษัทของท่านดูแลเอาใจใส่เกี่ยวกับสภาพการทำงานของท่าน					
18. ท่านอยากให้บริษัทของท่านช่วยเหลือในเรื่องการทำงานมากขึ้น					
19. บริษัทของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่โดยทั่วไปของท่านอย่างแท้จริง					
20. บริษัทของท่านให้ความสนใจในข้อร้องเรียนของท่านเพียงเล็กน้อย					
21. บริษัทของท่านเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการทำงานของท่าน					
22. บริษัทของท่านสนับสนุนให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ					
23. ท่านได้รับผลตอบแทนจากผลการปฏิบัติงานที่ดี					
24. บริษัทของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่จะส่งผลกระทบต่อท่าน					
25. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					

ส่วนที่3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำนวน 25 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำตอบมีให้เลือกดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ
เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ท่านไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นทุกประการ

หมายเหตุ หัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างานโดยตรงในปัจจุบันของท่าน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.หัวหน้างานของท่านแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถของท่าน					
2.หัวหน้างานของท่านเข้าใจและไม่ลงโทษหากท่านทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
3.หัวหน้างานของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่โดยทั่วไปของท่านอย่างแท้จริง					
4.หัวหน้างานของท่านเอาใจใส่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปของท่าน					
5.หัวหน้างานของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาใน การทำงาน					
6.หัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านก้าวสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
7.หัวหน้างานของท่านเข้าใจถึงการขาดงานที่เกิดจากความจำเป็นหรือความเจ็บป่วยของท่าน					
8.ท่านอยากให้หัวหน้าช่วยเหลือในเรื่องการทำงานมากขึ้น					
9.หากท่านปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดแล้ว หัวหน้างานของท่านจะมองเห็นความพยายามนั้น					
10.หัวหน้างานของท่านส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของท่านน้อยมาก					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11.หัวหน้างานของท่านพยายามหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่จะส่งผลเสียต่อท่าน					
12.หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของท่าน					
13.หัวหน้างานของท่านพยายามมอบหมายงานที่ดีและน่าสนใจมากที่สุดแก่ท่าน					
14.หัวหน้างานของท่านพยายามเปลี่ยนแปลงสภาพการทำงานที่ส่งผลเสียต่อท่าน					
15.หัวหน้างานของท่านช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานของท่าน					
16.หัวหน้างานของท่านเห็นคุณค่าในความพยายามในการทำงานที่นอกเหนือหน้าที่ของท่าน					
17.ท่านอยากให้หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นมากขึ้น					
18.หัวหน้างานของท่านให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของท่าน					
19.ถ้าหัวหน้างานของท่านสามารถจ้างพนักงานใหม่เพื่อมาแทนที่ ท่านได้เขาก็จะทำเช่นนั้น					
20.หัวหน้างานของท่านมองข้ามความพยายามในการทำงานของท่าน					
21.หัวหน้างานของท่านพิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสภาพการทำงานของท่าน					
22.หัวหน้างานของท่านให้อภัยและไม่ลงโทษ หากความผิดพลาด ของท่านไม่ได้เกิดจากความตั้งใจ					
23.หัวหน้างานของท่านให้ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในเรื่องที่จะส่งผลกระทบ ต่อท่าน					
24.หัวหน้างานของท่านดูแลให้ท่านได้รับความเป็นธรรมในเรื่อง ต่างๆ					
25.หัวหน้างานของท่านส่งเสริมให้ท่านพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร จำนวน 34 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับการปฏิบัติของท่านมากที่สุด

คำตอบมีให้เลือกดังนี้

ปฏิบัติสม่ำเสมอ	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติเป็นประจำ
ปฏิบัติบ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติหลายครั้ง
ปฏิบัติบางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติบางครั้งบางคราว
ปฏิบัติน้อยมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านปฏิบัติน้อยครั้ง
ไม่ได้ปฏิบัติ	หมายถึง	ข้อความนั้นท่านไม่ได้ปฏิบัติเลย

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่ได้ ปฏิบัติ
1. ท่านช่วยเหลืองานของหัวหน้าในช่วงวันหยุดของท่าน โดยไม่หวังผลตอบแทน					
2. ท่านใช้เวลาในช่วงหยุดพักของท่านให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงาน					
3. ท่านให้ความช่วยเหลือผู้ที่มีภาระงานมาก					
4. ท่านสอนงานให้พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน					
5. ท่านหลีกเลี่ยงที่จะทำงานนอกเวลาเพื่อช่วยเหลือหัวหน้าที่มีงานเร่งด่วน					
6. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานเร่งด่วนมาก แม้ว่าจะงานในหน้าที่ของท่านจะยังไม่เสร็จเรียบร้อย					
7. ท่านแนะนำแหล่งข้อมูลที่จะมีประโยชน์ต่อการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
8. ท่านสอนวิธีการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน					
9. ท่านหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน					
10. ท่านช่วยพนักงานใหม่แก้ปัญหาในการทำงาน แม้ว่าทำให้ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานของท่านเอง					
11. ท่านช่วยฝึกฝนการทำงานแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะทำให้ท่านต้องเสียเวลาในการทำงานและไม่ใช้หน้าที่ของท่าน					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่ได้ ปฏิบัติ
12. ท่านหลีกเลี่ยงการช่วยเหลืองานของหัวหน้างานในช่วงวันหยุดของท่าน					
13. ท่านช่วยปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
14. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน แม้ว่าทำให้งานของท่านเสร็จล่าช้าออกไป					
15. ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่เพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านช่วยเหลือหัวหน้าเมื่อมีงานที่เร่งด่วนมาก แม้ว่าจะทำให้งานของท่านเสร็จล่าช้าออกไป					
17. ท่านคอยสอดส่องดูแลความปลอดภัยโดยทั่วไปให้กับบริษัท					
18. ท่านรักษาทรัพย์สินของบริษัทไม่ให้เกิดความเสียหาย					
19. ท่านหยุดพักระหว่างการทำงานโดยไม่สมควร					
20. ท่านปฏิบัติงานจนเกินเวลาพักหรือเวลาเลิกงาน					
21. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัทอย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะไม่มีใครเห็น					
22. ท่านคัดค้านผลการตัดสินใจที่อาจจะเกิดผลเสียต่อบริษัท แม้ว่าอาจจะทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ					
23. ท่านมีความตรงต่อเวลา					
24. ท่านหลีกเลี่ยงการหยุดงาน แม้ว่าท่านจะมีสิทธิในการหยุดงานได้อีกโดยไม่ผิดระเบียบของบริษัท					
25. ท่านมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาเช้างานของบริษัท และเริ่มต้นทำงานโดยทันที					
26. ท่านคุยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน					
27. ท่านใช้อุปกรณ์และทรัพย์สินต่างๆของบริษัทอย่างระมัดระวังและประหยัด					
28. ท่านคอยสอดส่องดูแลการกระทำที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท					
29. ท่านนำงานกลับไปทำที่บ้าน เพื่อปรับปรุงให้มีคุณภาพดีที่สุดใน					
30. ท่านใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ แม้ว่าอาจจะทำให้ท่านสะดวกลดลง					
31. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีที่ไม่สามารถมาทำงานได้					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ปฏิบัติ สม่ำเสมอ	ปฏิบัติ บ่อยครั้ง	ปฏิบัติ บางครั้ง	ปฏิบัติ น้อยมาก	ไม่ได้ ปฏิบัติ
32. ท่านหลีกเลี่ยงการสนทนาที่ไร้สาระในเวลางาน					
33. ท่านหยุดการทำงานก่อนเวลาพักของบริษัท					
34. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อปรับปรุงงานให้มีคุณภาพดีขึ้น					



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 5 ความกตัญญูทเวที จำนวน 12 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X เพื่อเลือกคำตอบจากสถานการณ์ต่อไปนี้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

สถานการณ์ที่ 1 มารดาของท่านจำเป็นต้องเปลี่ยนไตอย่างรีบด่วนและจากสถิติทางการแพทย์ก็พบว่าผู้บริจาคไตมักมีอายุไม่ยืนรวมทั้งไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติและตัวท่านเองก็มีปัญหาทางการเงิน ท่านจะ

- ก. บริจาคไตของตัวเองให้ทันที
- ข. ประกาศขอรับบริจาคไตจากผู้อื่น
- ค. รับส่งมารดาไปเปลี่ยนไตที่ต่างประเทศ แม้ว่าจะต้องกั้ยืมเงินจำนวนมาก
- ง. รอจนกว่าจะถึงลำดับที่มารดาจะได้รับไตจากโรงพยาบาล

สถานการณ์ที่ 2 บริษัทของท่านส่งท่านไปประจำสาขาที่ต่างจังหวัดและท่านก็มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นอย่างมาก แต่ทำให้บิดาของท่านที่เป็นโรคอัมพฤกษ์ช่วยเหลือตัวเองได้เพียงเล็กน้อยและต้องมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดต้องอยู่บ้านในกรุงเทพฯ เพียงลำพัง ท่านจะ

- ก. ทำงานที่ต่างจังหวัดเพื่อโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ข. หาญาติมาดูแลบิดาระหว่างที่ท่านทำงานอยู่ต่างจังหวัด
- ค. ขอย้ายเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ แม้ว่าจะถูกลดเงินเดือนและมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานน้อยมาก
- ง. ทำงานที่ต่างจังหวัดและกลับมาเยี่ยมบิดาเมื่อท่านมีเวลาว่าง

สถานการณ์ที่ 3 บิดาของท่านป่วยหนักไม่มีผู้ดูแล และโรคที่บิดาของท่านป่วยอยู่ก็เป็นโรคติดต่อที่สามารถแพร่เชื้อไปสู่ผู้ใกล้ชิดได้ง่ายดาย ส่วนตัวท่านเองก็เป็นผู้มีรายได้น้อย ท่านจะ

- ก. ดูแลบิดาด้วยตนเอง แม้ว่าจะอาจจะทำให้ท่านติดโรคไปด้วย
- ข. ให้โรงพยาบาลรัฐบาลที่ค่ารักษาพยาบาลไม่แพงดูแลบิดาของท่าน
- ค. หาพยาบาลที่ชำนาญมาดูแลบิดาของท่าน แม้ว่าจะต้องกั้ยืมเงินจำนวนมาก
- ง. จ้างญาติพี่น้องที่ไม่มีงานทำมาดูแลบิดาเพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลบิดาของท่าน

สถานการณ์ที่ 4 บริษัทของท่านกำลังจะส่งท่านไปศึกษาดูงานที่ต่างประเทศ ทำให้มารดาของท่านที่กำลังป่วยและต้องมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดต้องอยู่บ้านเพียงลำพัง ท่านจะ

- ก. ให้มารดาอยู่บ้านเพียงลำพังแต่ท่านจะโทรศัพท์มาหาเป็นระยะๆ
- ข. ผ่ากมารดาของท่านกับโรงพยาบาลที่มีบริการดูแลผู้สูงอายุ
- ค. ผ่ากเพื่อนบ้านให้ช่วยดูแลมารดาของท่าน เพราะท่านไปต่างประเทศไม่นานนัก
- ง. ขอสละสิทธิ์ในการศึกษาดูงานของท่าน

สถานการณ์ที่ 5 ครูที่เคยให้ท่านยืมเงินมาชำระค่าเทอมจำเป็นต้องใช้เงินจำนวนมากเพื่อนำเงินไปชำระค่ารักษาพยาบาลของลูกที่กำลังป่วย ซึ่งตัวท่านเองก็มีเงินไม่เพียงพอ รวมทั้งมีภาระทางการเงินต้องเลี้ยงดูลูกๆ ท่านจะ

- ก. ไม่สามารถช่วยเหลือครูได้ เพราะท่านก็มีปัญหาทางการเงิน
- ข. ทำงานหนักขึ้นเพื่อหาเงินมาช่วยเหลือครู
- ค. นำเงินบางส่วนของท่านมาช่วยเหลือครู
- ง. แนะนำครูให้ขอความช่วยเหลือจากลูกศิษย์คนอื่นๆ

สถานการณ์ที่ 6 ท่านทราบข่าวว่าครูที่เคยสอนพิเศษแก่ท่าน โดยไม่คิดค่าตอบแทนต้องผ่าตัดโดยเร่งด่วน แต่มีเงินไม่เพียงพอกับค่าผ่าตัด ส่วนตัวท่านเองก็ตกงานไม่มีรายได้ ท่านจะ

- ก. ติดต่อขอความช่วยเหลือจากลูกศิษย์ที่มีฐานะการเงินดี
- ข. ขายทรัพย์สินที่ท่านมีเพื่อช่วยให้ครูได้ผ่าตัด
- ค. นำเงินบางส่วนของท่านมาช่วยเหลือครู
- ง. แนะนำครูให้ใช้บริการจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค

สถานการณ์ที่ 7 เพื่อนที่เคยให้ท่านยืมเงิน 2,000 บาทมาขอให้ท่านช่วยค้ำประกันเงินกู้ในวงเงิน 100,000 บาทเพื่อนำเงินไปเป็นค่าใช้จ่ายในการฉายรังสีเพื่อรักษาโรคมะเร็งซึ่งเป็นจำนวนเงินที่มากกว่าที่ท่านจะรับผิดชอบได้ ท่านจะ

- ก. หาเงินบางส่วนมาช่วยเหลือเพื่อนแทน
- ข. แนะนำคนที่จะสามารถค้ำประกันให้เพื่อนได้
- ค. ยอมค้ำประกันให้เพื่อน
- ง. ไม่สามารถช่วยเหลือเพื่อนได้

สถานการณ์ที่ 8 ท่านพบลูกของเพื่อนที่เคยช่วยเหลือท่านมั่วสุมกับกลุ่มเพื่อนที่ติดยาเสพติด โดยที่ท่านเชื่อว่าเพื่อนของท่านยังไม่ทราบเรื่องนี้ ท่านจะ

- ก. รีบแจ้งให้เพื่อนทราบทันที
- ข. ตักเตือนลูกของเพื่อนด้วยตัวของท่านเอง
- ค. บอกให้เพื่อนทราบ เมื่อท่านมีโอกาสได้พบเพื่อน
- ง. ไม่สนใจ

สถานการณ์ที่ 9 ญาติที่เคยอุปการะเลี้ยงดูท่านป่วยหนักต้องเข้าห้องไอซียู โดยที่ท่านเป็นญาติสนิทเพียงคนเดียวเท่านั้น แต่ท่านชำระเงินสำหรับการท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นจำนวน 50,000 บาทไปแล้ว และไม่สามารถเรียกคืนได้ ท่านจะ

- ก. ยกเลิกการเดินทางทันที
- ข. ไม่ยกเลิกการเดินทาง เพราะญาติของท่านอยู่ในความดูแลของแพทย์อย่างใกล้ชิดแล้ว
- ค. ไม่ยกเลิกการเดินทาง เพราะท่านอยู่ก็ไม่สามารถช่วยเหลือญาติได้
- ง. ขอเลื่อนการเดินทาง แม้ว่าจะถูกปรับ 50 %

สถานการณ์ที่ 10 ญาติที่เคยช่วยเหลือท่านนำที่ดินไปจำนองและกำลังจะถูกยึด เพราะไม่สามารถหาเงินมาชำระได้ และท่านเองก็มีฐานะการเงินไม่ดีนัก ท่านจะ

- ก. ขายทรัพย์สินของท่านเพื่อนำเงินมาช่วยไถ่ถอนที่ดินให้ญาติ
- ข. แนะนำให้ไปขอความช่วยเหลือจากญาติที่ฐานะการเงินดีกว่าท่าน
- ค. ช่วยเหลือด้านการเงินแก่ญาติเพียงบางส่วน
- ง. เป็นธุระในการประกาศขายที่ดินที่กำลังจะหลุดจำนอง

สถานการณ์ที่ 11 ญาติที่เคยให้ท่านยืมเงินประสบอุบัติเหตุต้องการเลือดกรุ๊ปเดียวกับท่านซึ่งเป็นกรุ๊ปเลือดที่หายากมาก แต่การบริจาคเลือดในช่วงนี้อาจจะทำให้ท่านมีสุขภาพทรุดโทรมลงได้ เพราะสภาพร่างกายของท่านยังไม่พร้อม ท่านจะ

- ก. ประกาศขอรับบริจาคเลือดจากผู้อื่น
- ข. บริจาคเลือดของท่านให้ญาติ โดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่จะเกิดกับตัวท่านเอง
- ค. ขอซื้อเลือดจากผู้อื่น แม้ที่ท่านจะต้องเสียเงินจำนวนมาก
- ง. รอจนกว่าโรงพยาบาลจะหาเลือดมาให้ได้

สถานการณ์ที่ 12 ญาติพี่น้องที่มีบุญคุณต่อท่านป่วยเป็นโรคที่สังคมรังเกียจและไม่มีที่อยู่อาศัยมาขอพักอาศัยที่บ้านของท่าน ท่านจะ

- ก. แนะนำญาติให้ไปสถานพยาบาลที่ดูแลคนไข้โรคนั้นโดยเฉพาะ
- ข. เต็มใจให้ญาติมาพักอาศัยที่บ้านของท่าน
- ค. ช่วยเหลือด้านการเงินเพื่อให้ญาติไปหาที่อยู่เอง
- ง. ไม่ให้ญาติมาพักอาศัยที่บ้านของท่าน เพราะอาจจะทำให้ท่านถูกรังเกียจไปด้วย

เมื่อท่านทำเสร็จเรียบร้อยแล้วกรุณานำแบบสอบถามใส่ซองจดหมายและปิดผนึก

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววิทย์ญา วัฒนโธ เกิดวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2522 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) จากภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เมื่อปี พ.ศ. 2543 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใน ปีพ.ศ. 2544



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย