

โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: อิทธิพลของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพ

A CAUSAL MODEL OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: INFLUENCE OF PROSOCIAL MOTIVES AT WORK AND PERSONALITY

ขเคนทร์ วรรณศิริ¹* อรุญา ต้อยคำภีร์²
Kaken Vannasiri¹*, Arunya Tuicomepee²

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, Thailand.

²สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²Counseling Psychology, Faculty of Psychology, Chulalongkorn University, Thailand.

*Corresponding author, E-mail: kaken_psy04@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และตรวจสอบอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมของแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 406 คน เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ 1) มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) มาตรวัดแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และ 3) มาตรวัดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผลการวิจัยพบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานและบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.46$) บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.53$) และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.35$)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ

Abstract

The purposes of this research was to validate the causal model of organizational citizenship behavior and to investigate effects size, both direct and indirect effects, of prosocial motive at work and five-factor personality. Participants were 406 Thai employees in Bangkok metropolis. Instruments were (1) *Organizational Citizenship Behavior Scale* (2) *Prosocial Motive at work Scale* and (3) *Big Five Scale*. Findings reveal that the causal model of organizational

citizenship behavior fits the empirical data; direct effect of prosocial motive to organizational citizenship behavior is significantly different from zero at alpha level 0.01 ($\beta = 0.46$); direct effect of each five personality factors to organizational citizenship behavior is significantly different from zero at alpha level 0.01 ($\beta = 0.53$); direct effect of each five personality factors and indirect effect via each five personality factors to organizational citizenship behavior are significantly different from zero at alpha level 0.01 ($\beta = 0.35$).

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Prosocial Motive at Work, Five-Factor Personality

บทนำ

การเป็น “พลเมืองดี” หรือ “คนดี” มีความสำคัญอย่างมากในสังคม เพราะจะทำให้สังคมมีความเจริญ และสามารถพัฒนาก้าวหน้าต่อไปได้ ทั้งนี้คุณลักษณะของ “คนดี” หรือ บุคคลที่มุ่งกระทำประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น [1] เช่น การให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ เคารพความแตกต่างของบุคคลอื่น เหล่านี้ นับเป็น หัวข้อหนึ่งที่นักจิตวิทยาและนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรให้ความสำคัญ โดยเรียกคุณลักษณะดังกล่าวว่าเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB)”

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทั่วไปแล้วหมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ ซึ่งไม่มีผลโดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับภาระประเมินรางวัล และพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลโดยรวมต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร [2-3] เนื่องจากนักวิจัยและองค์กรต่างเล็งเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงทำให้มีการศึกษาแนวคิดในด้านนี้อย่างหลากหลาย ดังที่ จันอารีย์ ศิริวรรณ [4] ระบุว่ามีการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 และจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์อภิमानงานวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

พบว่ามีการวิจัยที่ตีพิมพ์ในต่างประเทศระหว่างปี ค.ศ. 1996-2007 จำนวน 102 เรื่อง และงานวิจัยในประเทศไทยระหว่างปี พ.ศ. 2539-2550 จำนวน 40 เรื่อง

ในระยะเริ่มต้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ 5 ด้าน ดังเช่นปรากฏในงานของ Organ [5] ที่ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportmanship) การเป็นพลเมืองดี (Civic Virtue) การคำนึงถึงบุคคลอื่น (Courtesy) และความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

เมื่อไม่นานมานี้ Podsakoff, MacKenzie, Paine และ Bachrach [6] และ Organ, Podsakoff และ MacKenzie [7] ซึ่งเป็นกลุ่มผู้วิจัยที่ให้ความสนใจพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาอย่างยาวนานได้เสนอว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมีทั้งหมด 7 องค์ประกอบ โดยเพิ่มอีก 2 ด้านเพิ่มเติมเข้าไปใน 5 ด้านเดิม ได้แก่ ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล (Individual Initiative) และด้านการพัฒนาตนเอง (Self-Development) อย่างไรก็ตามจะพบว่า ยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ทั้งต่างประเทศและในประเทศไทยไม่มากนักที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบ 7 ด้านเมื่อเปรียบเทียบกับแบบ 5 ด้าน

นอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แล้วนักจิตวิทยายังได้ระบุว่าแรงจูงใจ

ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว เช่น แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (Prosocial Motive at Work) ก็มีความสำคัญ ดังที่ Penner, Dovidio, Piliavin และ Schroeder [8] ระบุว่าความตั้งใจและความสมัครใจจะกระทำประโยชน์ให้บุคคลอื่นหรือเกิดจากแรงจูงใจที่จะช่วยเหลือบุคคลอื่นหรือแรงจูงใจเอื้อสังคม (Prosocial Behavior Motives) นั้นเอง ทั้งนี้แรงจูงใจเอื้อสังคมในบริบทของการทำงานมักมีศึกษาควบคู่ไปกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังที่ Katz [9] ระบุว่าการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงานตามที่กำหนดไว้เท่านั้นไม่เพียงพอเพราะองค์กรจำเป็นต้องพึ่งพิงต่อการให้ความร่วมมือ การช่วยเหลือ การให้คำแนะนำจากพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันอย่างสูง การที่พนักงานปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทและหน้าที่ของตน เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และส่งเสริมองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พฤติกรรมเหล่านี้ย่อมเป็นคุณมหาศาลแก่องค์การ [10]

สำหรับแบบแผนความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและตัวแปรจิตวิทยาอื่นที่เกี่ยวข้อง (เช่น ความยุติธรรมขององค์กร ตามการรับรู้ของพนักงาน ความผูกพันกับองค์การ ความพึงพอใจในงาน) ได้มีการศึกษาและตรวจสอบโดยใช้การอธิบายในรูปแบบโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังงานวิจัยของสฎายุ ธีระวณิชตระกูล [11] ที่พัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่าตัวแปรด้านจิตวิทยาที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้แก่ความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลผ่านความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศขององค์กร และภาวะ

ผู้นำเปลี่ยนแปลงสภาพ และงานวิจัยของศิษย์วิไลสงคราม [12] ซึ่งพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การพบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับอิทธิพลทางตรงจากคุณลักษณะของงานและความผูกพันต่อองค์การ และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ ชูติมา มาลัย [13] ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีจำนวน 11 ปัจจัย ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร ค่านิยมในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจผู้บริหาร ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบในงาน การสนับสนุนจากองค์กร การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และความสำเร็จที่ได้รับมอบหมาย

จะเห็นว่าการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ด้านจิตวิทยาและปัจจัยด้านการรับรู้ของบุคคลต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แต่ยังมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ศึกษาปัจจัยจากตัวบุคคล เช่น คุณลักษณะบุคลิกภาพ ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากตัวแปรที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน จากความเชื่อที่ว่าบุคคลที่มีความเอื้ออาทร ชอบช่วยเหลือ และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะอยู่ในกลุ่มสังคมใด ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ และมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการสรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคลากรในองค์กร

ให้พนักงานเกิดจิตสำนึกทั้งต่อตนเอง ต่อองค์กร และต่อสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีอิทธิพลจาก แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพ แบบ 5 องค์ประกอบ

2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบอิทธิพล ทั้งทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยที่มีผล ต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุ ของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ และตรวจสอบ อิทธิพลทั้งทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร โดยการวิเคราะห์โมเดลสมการ โครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรมลิสเรล (LISREL)

นิยามศัพท์เฉพาะ

พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมอันเป็น ประโยชน์ต่อองค์กรที่เกิดขึ้นโดยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่เกี่ยวข้อง ต่อการจูงใจด้วยรางวัล หรือการลงโทษ โดยมีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การยอมทำตาม การริเริ่มส่วนบุคคล การเป็น พลเมืองดี และการพัฒนาตนเอง

แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจภายในของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรม ที่มีลักษณะเอื้อสังคม หรือเป็นประโยชน์ต่อ องค์กร โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจสูงจะมีแนวโน้ม ที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมสูงกว่าบุคคลที่มี

แรงจูงใจต่ำกว่า มีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ และแรงจูงใจ การสร้างความประทับใจ

บุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ หมายถึง คุณลักษณะบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎีบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor model) ของ McCrae และ Costa [14] โดยแบ่งบุคลิกภาพเป็น 5 ด้าน คือ บุคลิกภาพ แบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบ มีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพ แบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคง ทางอารมณ์

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติงานขึ้นไปในองค์กร เอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่จบการ ศึกษาอย่างน้อยในระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า จำนวน 406 คน และมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป โดยคัดเลือกแบบรายสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. มาตรฐานวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร เป็นมาตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ตามแนวคิด ของ Organ, Podsakoff และ MacKenzie [7] โดยคณะผู้วิจัยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มี ลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจริงในขั้นต้น จำนวน 71 คน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาควัดเท่ากับ 0.94

2. มาตรฐานวัดแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน เป็นมาตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากมาตรวัดแรงจูงใจ ในการเป็นสมาชิก (Citizenship motives scales) จากงานวิจัยของ Rioux และ Penner [15] โดยคณะผู้วิจัยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 71 คน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.95

3. มาตรฐานวัดบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ พัฒนาขึ้นจากมาตรวัด Big Five Inventory

(BFI) ของ Bernet-Martinez และ John ได้รับการแปลและดัดแปลงเป็นภาษาไทยโดยคณางค์ มณีศรี ซึ่งกัณฐิกา บรรลือ[16] ได้นำมาตรวจดัดกล่าวไปตรวจสอบคุณภาพครั้งแรกในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ มีค่าเท่ากับ 0.83, 0.88, 0.90, 0.77 และ 0.88 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยรวมเท่ากับ 0.84

วิธีดำเนินการวิจัย

ก่อนนำเครื่องมือไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างจริง คณะผู้วิจัยนำเครื่องมือไปตรวจสอบคุณภาพกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกมีกลุ่มตัวอย่าง 71 คน เพื่อประเมินคุณภาพของข้อกระทงรายข้อในแต่ละองค์ประกอบ โดยนำคะแนนแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาอำนาจการจำแนกระหว่างกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ กลุ่มละ 19 คน โดยมีเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกคือ ข้อกระทงแต่ละข้อจะต้องมีค่าเฉลี่ยรายข้อแตกต่างกันระหว่างกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากนั้นจึงนำข้อที่ผ่านมาวิเคราะห์ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) เมื่อได้เครื่องมือในขั้นต้นจึงนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่สอง จำนวน 224 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงภาวะสันนิษฐานด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) จากนั้นผู้วิจัยจึงนำเครื่องมือที่พัฒนาแล้วไปใช้ในกลุ่มตัวอย่างจริง

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 34.26 ปี (S.D. = 7.08) มีช่วงอายุระหว่าง 30-34 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 30.50 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 22-29 ปี

โดยคิดเป็นร้อยละ 26.80 ส่วนช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 50-54 ปี และช่วงอายุระหว่าง 55-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.2 ต่อกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบันเฉลี่ย 6.71 ปี (S.D. = 68.26) โดยส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.60 และช่วงอายุงานที่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.50

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 15 ตัวแปร จากตารางที่ 1 โดยค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าระหว่าง -0.52 ถึง 0.71 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ได้แก่ แรงจูงใจ การสร้างความประทับใจ และการมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.02 (*ns*) และตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุดได้แก่ การริเริ่มส่วนบุคคลและการพัฒนาตนเอง โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.71 ($p < 0.01$)

2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน 3 ตัวแปรหลักพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบ 7 องค์ประกอบ พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ [$\chi^2_{(10, N = 224)} = 12.96, p = 0.225$] แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน 3 ด้าน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ [$\chi^2_{(1, N = 224)} = 0.52, p = 0.47$] และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบแบบรวมองค์ประกอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ [$\chi^2_{(2, N = 224)} = 0.44, p = 0.80$]

3. โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีอิทธิพลจากแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน และบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเมื่อพิจารณาจากเกณฑ์

ค่า $\chi^2_{(58, N = 406)} = 73.112, p = 0.0873$ ค่าอัตราส่วนระหว่างไค-สแควร์กับองศาอิสระมีค่าน้อยกว่า 2 ($\chi^2/df = 1.260$) ค่าดัชนีเรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือมีค่าเข้าใกล้ 0 (RMSEA = 0.025) ดัชนีชี้วัดความกลมกลืนมีค่าเข้าใกล้ 1 (GFI = 0.976) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.951 ค่าดัชนีเรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) เท่ากับ 0.009 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความกลมกลืนมีค่าเข้าใกล้ 1 (CFI = 0.998) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี [17]

นอกจากนี้จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการสร้างโมเดลสมการเชิงโครงสร้างพบว่าแนวทแยงของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมไม่มีค่าติดลบ และไม่พบค่าอิทธิพลในรูปแบบมาตรฐานมีค่ามากกว่า 1.00 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าโมเดลการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี โดยตัวแปร

ทั้งหมดอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 86.10 ดังภาพที่ 1

4. อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบและแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีดังนี้ รายละเอียดตามตารางที่ 2

4.1 บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($b = 0.531, SE = 0.084, t = 6.296, SS = 0.531$) และส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($b = 0.346, SS = 0.346$)

4.2 แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($b = 0.459, SE = 0.087, t = 5.268, SS = 0.459$)

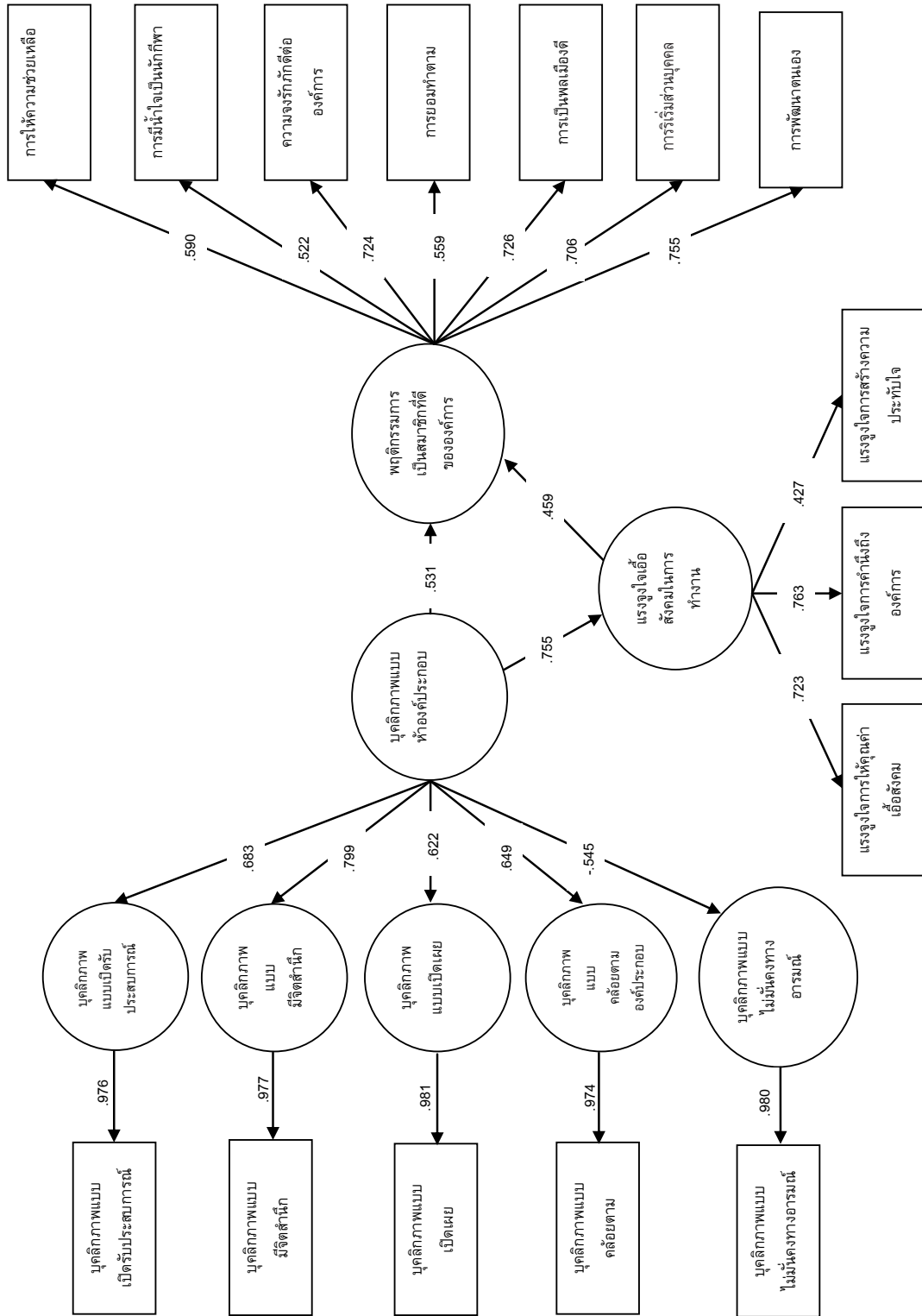
ตารางที่ 1 เมตริกสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้โมเดลการวิจัย (N = 406)

ตัวแปร	OCB							PSM			FFM				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
OCB	(.75)														
1. HP	.42**	(.75)													
2. SP	.45**	.42**	(.76)												
3. LY	.32**	.43**	.53**	(.76)											
4. CP	.48**	.36**	.50**	.43**	(.70)										
5. CV	.43**	.34**	.50**	.39**	.68**	(.85)									
6. IN	.45**	.41**	.52**	.45**	.71**	.65**	(.81)								
7. SD	.39**	.29**	.63**	.44**	.51**	.59**	.48**	(.86)							
8. OC	.48**	.27**	.49**	.35**	.47**	.49**	.50**	.56**	(.92)						
9. PV	.18**	.02	.22**	.13**	.30**	.31**	.25**	.35**	.46**	(.93)					
10. IM	.33**	.22**	.32**	.28**	.44**	.39**	.45**	.33**	.46**	.23**	(.92)				
11. OA	.34**	.40**	.52**	.55**	.54**	.40**	.54**	.41**	.40**	.20**	.50**	(.73)			
12. CA	.31**	.22**	.37**	.28**	.37**	.41**	.35**	.34**	.57**	.32**	.48**	.44**	(.86)		
13. EA	.33**	.44**	.43**	.46**	.37**	.38**	.41**	.34**	.39**	.05	.42**	.59**	.36**	(.82)	
14. AA	-.28**	-.44**	-.31**	-.26**	-.29**	-.29**	-.33**	-.31**	-.30**	-.03	-.36**	-.44**	-.36**	-.52**	(.74)
15. NA															

หมายเหตุ 1. ตัวเลขในแนวทแยง คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบ

2. HP คือ การให้ความช่วยเหลือ, SP คือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา, LY คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร, CP คือ การยอมทำตาม, IN คือ การริเริ่มส่วนบุคคล, CV คือ การเป็นพลเมืองดี, SD คือ การพัฒนาตนเอง, OC คือ แรงจูงใจในการทำงานเชิงองค์กร, PV คือ แรงจูงใจด้านหน้าที่รับผิดชอบ, IM คือ แรงจูงใจการสร้างความปลอดภัย, OA คือ บัณฑิตผู้นำเปิดรับประสบการณ์, CA คือ บัณฑิตผู้นำมีจิตสำนึก, EA คือ บัณฑิตผู้นำเปิดเผย, AA คือ บัณฑิตผู้นำคล้อยตาม, NA คือ บัณฑิตผู้นำไม่มั่นคงทางอารมณ์

p < 0.01, *p < 0.001, หนึ่งหาง.



ภาพที่ 1 โมเดลสมการเชิงโครงสร้างที่มีตัวแปรสังเกตได้ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและขวัญชาติทิพย์

ตารางที่ 3 คำนวณหาค่า t ประมวลผล ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานเฉพาะตัวแปรแฝง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานทุกตัวแปร และสัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ

ตัวแปร สังเกต ได้	ค่านำหนักองค์ประกอบ				คะแนน มาตรฐาน เฉพาะ ตัวแปรแฝง	คะแนน มาตรฐาน ทุก ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอยคะแนนองค์ประกอบ							R ²
	B	SE	t	p			OCB	PSM	O	C	E	A	N	
HP	.339	-	-	-	.339	.590	.168	.026	-.033	.090	.093	.038	-.075	.348
SP	.298	.031	9.483	.01	.298	.522	.146	.123	.094	.029	-.006	-.090	.246	.273
LY	.424	.039	10.808	.01	.424	.724	.383	.089	.159	.044	-.024	.070	-.009	.525
CP	.320	.036	8.948	.01	.320	.559	.040	-.036	-.046	-.212	-.002	-.161	-.086	.313
IN	.453	.040	11.265	.01	.453	.726	.137	.085	-.006	-.074	-.049	.017	.004	.527
CV	.444	.042	10.487	.01	.444	.706	.242	.027	.003	.198	-.044	-.003	-.035	.498
SD	.448	.041	10.996	.01	.448	.755	.271	.203	-.030	-.045	.206	.041	-.018	.569
OC	.508	-	-	-	.508	.723	-.013	.395	-.047	-.020	.128	.020	.013	.523
PV	.502	.041	12.127	.01	.502	.763	.174	.589	.001	-.013	-.380	-.041	.036	.583
IM	.360	.051	7.070	.01	.360	.427	.049	.084	.004	-.005	-.041	.092	-.076	.182
OA	.850*	-	-	-	.449	.976	.256	.171	1.115	.006	-.002	.050	.005	.953
CA	.920*	-	-	-	.463	.977	.341	.232	.009	1.163	.013	-.098	-.103	.955
EA	.910*	-	-	-	.503	.981	.049	-.175	-.009	-.002	1.240	.027	-.015	.962
AA	.860*	-	-	-	.428	.974	.041	.081	-.011	-.137	-.012	1.306	.201	.948
NA	.870*	-	-	-	.494	.980	-.052	-.047	.028	-.016	.006	.201	1.275	.961

- หมายเหตุ
1. คำนวณหาค่า t เท่ากับรากที่สองของค่าครอนบาคแอลฟาของมาตรวัด จึงไม่มีการทดสอบค่า t และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)
 2. คำนวณหาค่า t ประมวลผลถูกกำหนดด้วยค่าคงที่เท่ากับรากที่สองของค่าครอนบาคแอลฟาของมาตรวัด จึงไม่มีการทดสอบค่า t และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE)
 3. HP คือ การให้ความช่วยเหลือ, SP คือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา, LY คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร, CP คือ การยอมทำตาม, IN คือ การริเริ่มส่วนบุคคล, CV คือ การเป็นพลเมืองดี, SD คือ การพัฒนาตนเอง, OC คือ แรงจูงใจการคำนึงถึงองค์กร, PV คือ แรงจูงใจด้านการให้คุณค่าเอื้อสังคม, IM คือ แรงจูงใจการสร้างความประทับใจ, OA คือ บุคลิกภาพแบบ เปิดรับประสบการณ์, CA คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก, EA คือ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย, AA คือ บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม, NA คือ บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลของตัวแปรสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)

ตัวแปร แฝง	อิทธิพลทางตรง					อิทธิพลทางอ้อม			อิทธิพลรวม				
	b	SE	t	SS	p	b	SS	p	b	SE	t	SS	p
PSM	.459	.087	5.268	.459	.01	-	-	-	.459	.087	5.268	.459	.01
FFM	.531	.084	6.296	.531	.01	.346	.346	.01	.877	.080	10.973	.877	.01
O	-	-	-	-	-	.125	.237	-	.125	*	*	.237	-
C	-	-	-	-	-	.139	.277	-	.139	*	*	.277	.-
E	-	-	-	-	-	.119	.216	-	.119	*	*	.216	-
A	-	-	-	-	-	.112	.224	-	.112	*	*	.224	-
N	-	-	-	-	-	-.107	-.189	-	-.107	*	*	-.189	-
Squared multiple correlations for structural equations						PSM	O	C	E	A	N		
						.569	.467	.638	.387	.421	.297		

$$\chi^2_{(58, = 406)} = 73.112, = 0.087$$

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.025

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.976

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.951

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.009

Composite Reliability = 0.978

- หมายเหตุ
1. SS หมายถึง ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเฉพาะตัวแปรแฝง (Standardized Effect)
 2. อิทธิพลทางอ้อมคำนวณด้วยวิธีดั้งเดิม
 3. * ไม่สามารถระบุค่าได้ด้วยวิธีการคำนวณดั้งเดิม
 4. OCB คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior), PSM คือ แรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงาน (Prosocial behavior motives at work), FFM คือ บุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ (Five-factor model), O คือ บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience), C คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness), E คือ บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion), A คือ บุคลิกภาพแบบคล้อยตาม (Agreeableness), N คือ บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์ (Neuroticism)

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนการศึกษาของ Ozer และ Benet-

Martinez [18] ที่สังเคราะห์งานวิจัยและพบว่าบุคลิกภาพแบบคล้อยตาม และบุคลิกภาพแบบเปิดเผยมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ และทักษะที่จำเป็นในการสร้าง และรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และยังพบอีกว่าลักษณะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อกลไกทางปัญญา

และแรงจูงใจ (Cognitive-Motivational Mechanisms) อันจะส่งผลต่อเจตคติ เป้าหมาย การรับรู้ และพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับตัวแปรทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้วย เช่น รูปแบบความผูกพัน (Attachment Styles) เป็นต้น

นอกจากนี้ Hough และ Oswald [19] ซึ่งทำการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพ ยังพบว่าบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบยังสามารถทำนายพฤติกรรมในการทำงานได้ เช่น บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพแบบคล้อยตามมีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบความซื่อสัตย์ (Integrity Tests) บุคลิกภาพแบบไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Interaction) เป็นต้น ตรงกับข้อเสนอของ Organ, Podsakoff และ MacKenzie [7] ที่ว่าในองค์การสามารถคัดกรองบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคม เช่น บุคคลที่ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น หรือมีความรับผิดชอบ เพราะบุคคลที่มีคุณลักษณะเหล่านี้เมื่ออยู่ในสังคมองค์การก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การมากกว่า

งานวิจัยที่ผ่านมา นักจิตวิทยา และนักวิจัย มักให้น้ำหนักไปที่ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมากเกินไป โดยนักทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ มักเน้นศึกษาอิทธิพลของตัวแปรบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมทางสังคม (Elanain [20] และ Xu [21]) หรือนักจิตวิทยาในกลุ่มวิเคราะห์กระบวนการ (Functional approach) เน้นศึกษาเฉพาะบทบาทของแรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรมสังคม (Davila & Finkelstein [22] และ Grant & Mayer [23]) ดังนั้นจากข้อค้นพบนี้สามารถกล่าวได้ว่าในการศึกษาพฤติกรรมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น

หากนำทั้งตัวแปรบุคลิกภาพ และตัวแปรแรงจูงใจ มาใช้ในการศึกษาร่วมกันจะทำให้เข้าใจความแปรปรวนของพฤติกรรมทางสังคมได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การครั้งนี้มีขอบเขตครอบคลุมเฉพาะปัจจัยระดับบุคคลคือ บุคลิกภาพ 5 ด้าน และแรงจูงใจเอื้อสังคมในการทำงานเท่านั้น ซึ่งผลการวิจัยทำให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวพนักงานว่าพนักงานแบบไหนที่มีแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมที่เป็นคุณประโยชน์ต่อองค์การ รวมถึงการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของต่างประเทศเท่านั้น ซึ่งอาจมีรายละเอียดบางประการที่แตกต่างจากบริบทขององค์การไทย จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบมโนทัศน์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในบริบทสังคมไทยเพิ่มเติม นอกจากนี้งานวิจัยที่ผ่านมาระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความซับซ้อน และขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ทั้งในระดับบุคคล เช่น การรับรู้บทบาทหน้าที่ (Role Identity) บุคลิกภาพแบบเอื้อสังคม (Prosocial Personality) และในระดับองค์การ เช่น วัฒนธรรมองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรจะมีการเพิ่มเติมตัวแปรอื่นเพิ่มเติม และรวมถึงการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มองค์การที่มีความแตกต่างกัน เช่น กลุ่มองค์การด้านบริการ องค์การขนาดเล็ก หรือองค์การราชการ และควรศึกษาภาพรวมทั้งตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ เช่น ผลผลิตขององค์การ สุขภาวะหรือคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพื่อจะขยายขอบเขตความรู้ความเข้าใจและนำไปสู่การจัดการองค์การให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การสำหรับการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในขั้นแรกควรให้ความสำคัญ และทำความเข้าใจ พนักงาน เนื่องจากจะทำให้สามารถระบุแรงจูงใจ หรือสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพนักงานที่แสดงพฤติกรรมอย่างเดียวกัน เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานมาก อาจมีแรงจูงใจ ในการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวที่แตกต่างกัน ก็ได้ เช่น พนักงานมีความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ ของครอบครัว หรือพนักงานอยากให้องค์กร สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นก็เป็นได้ จึงจำเป็นต้องให้เวลาทำความเข้าใจกับพนักงาน เป็นรายบุคคล ซึ่งเมื่อองค์กรระบุแรงจูงใจ ในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมของพนักงาน ได้ องค์กรก็จะสามารถส่งเสริม และรักษาระดับ ของแรงจูงใจของพนักงานที่จะแสดงพฤติกรรม ที่เหมาะสมดังกล่าวได้ต่อไป โดยแนวทางหนึ่ง คือการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory) ซึ่งควรเน้นการเสริม แรงทางบวก (Positive Reinforcement) ด้วยวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน

โดยพนักงานที่มีแรงจูงใจการคำนึงถึงองค์การ เช่น มีความภาคภูมิใจในองค์การ ควรกล่าวคำ ชมเชยว่าพนักงานเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จ ขององค์การ หรือปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์กรเสมอแม้คิดว่าไม่มีใครเห็น พนักงาน ที่มีแรงจูงใจการให้คุณค่าเอื้อสังคม เช่น ชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ควรให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาเมื่อพนักงานมีปัญหากับเพื่อน ร่วมงาน การจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการเพิ่มแรงจูงใจ การสร้างความประทับใจ ควรเน้นไปที่รางวัล ภายนอก (Extrinsic Reward) การมอบเงิน รางวัลสำหรับพนักงานดีเด่นด้านการช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น [24]

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ สำหรับนิสิต (CU.GRADUATE SCHOOL THESIS GRANT) จากบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย

เอกสารอ้างอิง

- [1] ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม : ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- [2] Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human performance*. 10(2): 85-97.
- [3] Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
- [4] จันอารีย์ ศิริวรรณ. (2551). *การวิเคราะห์อภิमानปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของ องค์กร : การเปรียบเทียบงานวิจัยตะวันตกและงานวิจัยในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*. 20(2): 465-478.
- [6] Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26(3): 513-563.

- [7] Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- [8] Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. *Annual Reviews of Psychology*. 56: 365-392.
- [9] Smith, A. C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68(4): 653-663.
- [10] Wright, C. W., & Sablinski, C. J. (2008). Procedural justice, mood, and prosocial personality influence on organizational citizenship behavior. *Journal of Psychology*. 10(2): 397-412.
- [11] สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549). *แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต (บริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [12] ศึกษณี วิโสจสงคราม. (2552). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต (วิจัยการศึกษา) คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [13] ชุตินา มาลัย. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [14] Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (2004). A contemplated revision of the NEO Five-Factor Inventory. *Personality and Individual Differences*. 36(3): 587-596.
- [15] Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology*. 86(6): 1306-1314.
- [16] กัญจิกา บรรลือ. (2553). *บุคลิกภาพแบบหลงตนเองและบุคลิกภาพห้าวหาคู่ประกอบในฐานะตัวทำนายการเกิดผู้นำในกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต (จิตวิทยาสังคม) คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [17] Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th Ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- [18] Ozer, D. J., & Benet-Martinez, V. (2006). Personality and the prediction of consequential outcomes. *Annual Reviews of Psychology*. 57: 401-421.
- [19] Hough, L. M. & Oswald, F. L. (2000). Personnel selection: Looking toward the future-remembering the past. *Annual Reviews of Psychology*. 51: 631-664.
- [20] Elanain, H. A. (2007). Relationship between personality and organizational citizenship behavior: Does personality influence employee citizenship?. *International Review of Business Research Papers*. 3(4): 31-43.
- [21] Xu, X. (2004). *OCB through cultural lenses: Exploring the relations among personality, OCB and cultural values*. Master's thesis of Department of Psychology University of South Florida.

- [22] Dávila, M. C., & Finkelstein, M. A. (2010). Predicting organizational citizenship behavior from the functional analysis and role identity perspectives: Further evidence in Spanish employees. *Spanish Journal of Psychology*. 13(1): 277-283.
- [23] Grant, A. M., & Mayer, D. M. (2009). Good soldiers and good actors: Prosocial and impression management motives as interactive predictors of affiliative citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology*. 94(4): 900-912.
- [24] Finkelstein, M. A., & Penner, L. A. (2004). Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches. *Journal of Social Behavior and Personality*. 32(4): 383-398.