

อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก

วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยตรวจสอบอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3 ประการ คือ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน การเก็บข้อมูลใช้การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม และใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการตามสมมติฐานการวิจัย คือ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก จากการพัฒนาแบบจำลองผลการปฏิบัติงาน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมตามบทบาท โดยตัวแปรสาเหตุ 3 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 59 ในขณะที่ตัวแปรสาเหตุ 2 ตัวแปร อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 31 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจตคติที่มีต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาทโดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั่นคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท จึงมีข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติคือ องค์การควรส่งเสริมให้พยาบาลได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยการให้รางวัลทางสังคม และควรตระหนักถึงความรู้สึกของพยาบาลในการทำงานด้วยเป็นสิ่งที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่องานและองค์การ และองค์การควรนำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาเป็นดัชนีในการคัดสรรพยาบาลเข้าสู่องค์การ ด้วยจะทำให้สมาชิกใหม่เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน

ความเป็นมาของปัญหา

การศึกษาพฤติกรรมองค์การในช่วงศตวรรษที่ 19 - 20 พบว่า นักวิชาการได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมบทบาทพิเศษของสมาชิกในองค์การโดยรูปแบบของพฤติกรรมที่ศึกษามีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior - OCB) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์การ (Prosocial organizational behavior) การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) (Motowidlo & Borman, 1997, p.68 ; Organ, 1997, p.85 ; George & Jones, 1997, p.153) สำหรับ OCB นักวิชาการให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันว่า

เป็น พฤติกรรมที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ และส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคคลดีขึ้น และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า OCB มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานใน 3 ลักษณะ คือ 1) อิทธิพลทางตรง (Direct effect) 2) อิทธิพลคั่นกลาง (Mediating effect) และ 3) อิทธิพลสอดแทรก (Moderating effect) แต่ด้วย ผลการศึกษาอยู่ภายใต้บริบท และตัวแปรในการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเปรียบเทียบอิทธิพลของ OCB ภายใต้บริบทและชุดตัวแปรเดียวกัน เพื่ออธิบายอิทธิพลของ OCB ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยที่ได้จะทำให้มีแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการวิจัยในระดับลึกต่อไป ตลอดจนรวมถึงการพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับ OCB ให้มีความชัดเจนมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผลการตรวจสอบอิทธิพลของ OCB จะไม่ก่อประโยชน์ ถ้าเครื่องมือวัดไม่สามารถประเมินพฤติกรรมออกมาได้ภายใต้บริบทที่ศึกษา ด้วยเครื่องมือ OCB ของการศึกษาที่ผ่านมาอาจไม่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานในประเทศไทย เนื่องจากมีพื้นฐานการสร้างมาจากวัฒนธรรมการทำงานของประเทศตะวันตก อีกประการหนึ่งคือ การศึกษานี้ศึกษาในวิชาชีพพยาบาลซึ่งมีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพกำกับในการประกอบวิชาชีพ และพยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ดังนั้น จึงสร้างเครื่องมือวัด OCB ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้มีความสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย และสามารถประเมิน OCB ได้ภายใต้บริบทในการศึกษา

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของ OCB ในผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยตรวจสอบอิทธิพลของ OCB สามประการ คือ 1) ฐานอิทธิพลทางตรงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน 2) ฐานอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องานกับผลการปฏิบัติ และ 3) ฐานอิทธิพลสอดแทรกของความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

นักจิตวิทยาองค์การและนักวิชาการทางการพยาบาล (อาทิเช่น เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540 : 56 ; Schermerhorn. 1996 : 48 ; Sullivan & Decker. 1992 : 334 – 337) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยหลักคือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล (Individual variables) 2) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) และ 3) ปัจจัยด้าน

สถานการณ์ (Situational variables) ปัจจัยทั้งสามประการเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้วยเหตุผล ดังนี้ 1) ตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาท และ OCB 2) ตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรที่สามารถพัฒนาได้ โดยเฉพาะตัวแปรที่เป็นลักษณะทางจิตใจ และตัวแปรนั้นจะต้องเป็นตัวแปรสำคัญในการทำนาย พฤติกรรมตามบทบาท OCB และผลการปฏิบัติงานของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทั้งสองตัวแปรได้ถูกนำมาศึกษาอย่างมากในงานวิจัยที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ และ 3) ตัวแปรนั้นเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการในองค์กร ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรนี้มีความสำคัญยิ่งต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน และการแสดงพฤติกรรมในองค์กร

ในการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า OCB เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานในหลาย ลักษณะคือ อิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก ด้วยการศึกษาอยู่ในบริบทและ ชุดตัวแปรที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงต้องการตรวจสอบว่า ภายใต้บริบทการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดย ศึกษาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ OCB พฤติกรรมตามบทบาท ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์กร โดยมีผลการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรผลลัพธ์

พฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของ พยาบาลวิชาชีพตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย (Assignment) ทั้งจากหน่วยงานและจากโรงพยาบาล จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ปฏิบัติการพยาบาล และบริหารและสนับสนุนการ ปฏิบัติการพยาบาล และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคาดว่า พฤติกรรมตาม บทบาทน่าจะมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานรวมของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่องานที่รับ ผิดชอบ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน จำแนกเป็น 2 ด้าน คือความพึงพอใจภายในลักษณะงาน (Intrinsic job satisfaction) และความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic job satisfaction) จากการ ทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคาดว่า ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพน่าจะมี อิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อ องค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรจึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ความรู้สึก ความต่อเนื่อง และบรรทัดฐาน จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึง คาดว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพน่าจะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท

ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับกระบวนการของการตัดสินใจในการพิจารณาหรือกระทำสิ่งใด ๆ ขององค์การที่มีความเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ตรงไปตรงมา อันส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการตัดสินใจนั้นมีความถูกต้องเป็นธรรม และตรวจสอบได้ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ เชิงการแบ่งปันผลประโยชน์เชิงกระบวนการตามระบบและเชิงปฏิสัมพันธ์จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพยาบาลวิชาชีพน่าจะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป็นการกระทำที่ ก) ตัดสินใจด้วยตนเอง ข) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระบบรางวัลขององค์การ และ ค) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำงานที่ในองค์การมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น (Organ, 1988 : 5) หรือกล่าวได้ว่าเป็นการกระทำที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านสังคมและด้านจิตใจในองค์การ (Organ, 1997 : 88 – 89, 95) มีนักวิชาการจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับ OCB และให้ข้อสรุปว่า OCB เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ควรส่งเสริมให้มากขึ้นในทุกองค์การ ด้วยเป็นพฤติกรรมที่ช่วยในการเสริมสร้างให้องค์การมีประสิทธิภาพและสร้างเสริมการทำงานเป็นทีม และการคงไว้ซึ่งการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล และยังช่วยส่งเสริมให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอย่างดี

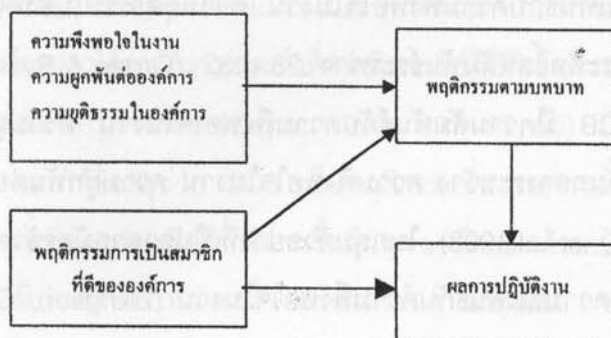
ในการวิจัยนี้ได้สร้างเครื่องมือวัด OCB ขึ้นใหม่ โดยกำหนดนิยามของ OCB ครอบคลุมใน 3 ประการ คือ การปฏิบัติหรือการกระทำของพยาบาลที่ 1) นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานหรือจากโรงพยาบาล ซึ่งกระทำด้วยความสมัครใจ 2) ส่งเสริมการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมหน่วยงานและโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล และ 3) ไม่ได้คำนึงถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่โรงพยาบาลกำหนด โดยเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นใหม่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ในการคัดเลือกข้อคำถามใช้การวิเคราะห์ข้อคำถามตามทฤษฎีการสนองตอบข้อคำถาม (Item Response Theory) ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อจัดกลุ่มข้อคำถาม หาค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายใน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นใหม่

OCB ในฐานะของอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีการศึกษา OCB กับผลการปฏิบัติงานของบุคคล พบว่า OCB มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในหลายกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง OCB สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 21 – 72 (Podsakoff, et al. 2000 : 534 ; citing Avila, Fern & Mann. 1998; MacKenzie, Podsakoff & Fetter.1991) ในการวิจัยของคาร์ัมเบย์ยา (Karambayya. 1990 ; cited by Podsakoff & MacKenzie. 1997 : 139 – 142) พบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีผลการปฏิบัติงานสูงจะมีความพึงพอใจและแสดง OCB มากกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีผลการปฏิบัติงานต่ำ และมีงานวิจัย

ค้นพบเชิงประจักษ์และเอกสารที่เกี่ยวข้อง คาดว่า OCB น่าจะมีอิทธิพลสอดคล้องตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จึงกำหนดแนวคิดการวิจัยไว้ 3 กรอบแนวคิด และกำหนดสมมติฐานการวิจัยให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



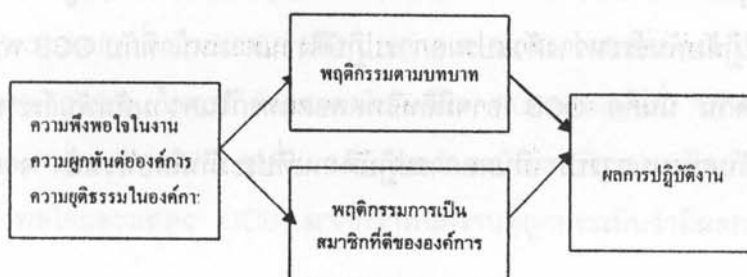
กรอบแนวคิดการวิจัย 1

OCB ในฐานะอิทธิพลทางตรงต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย 1

สมมติฐาน 1 OCB มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมตามบทบาทมีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความยุติธรรมในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

- 1.1) ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากพฤติกรรมตามบทบาท
- 1.2) ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจาก OCB
- 1.3) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจาก OCB
- 1.4) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน
- 1.5) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์กร
- 1.6) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์การ



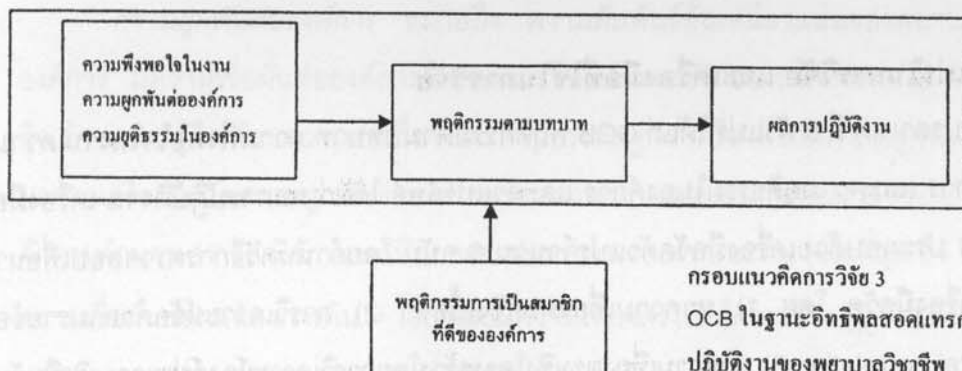
กรอบแนวคิดการวิจัย 2

OCB ในฐานะอิทธิพลคั่นกลางต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย 2

สมมติฐาน 2 OCB และพฤติกรรมตามบทบาท มีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน และ OCB มีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องานกับพฤติกรรมตามบทบาท โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

- 2.1) ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากพฤติกรรมตามบทบาท
- 2.2) ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจาก OCB
- 2.3) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจาก OCB
- 2.4) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน
- 2.5) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การ
- 2.6) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์การ
- 2.7) OCB ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน
- 2.8) OCB ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การ
- 2.9) OCB ได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์การ



สมมติฐานการวิจัยตามกรอบแนวคิดการวิจัย 3

เมื่อแยกวิเคราะห์ตามกลุ่มที่มีคะแนน OCB สูงและต่ำ

สมมติฐาน 3 พฤติกรรมตามบทบาทมีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

- 3.1) ผลการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงจากพฤติกรรมตามบทบาท
- 3.2) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน
- 3.3) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความผูกพันต่อองค์การ

3.4) พฤติกรรมตามบทบาทได้รับอิทธิพลทางตรงจากความยุติธรรมในองค์การ
สมมติฐาน 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลสอดคล้องต่อความสัมพันธ์
ระหว่างชุดตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชน ประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนขนาด 100 เตียงขึ้นไป เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 84 แห่ง และทำงานในโรงพยาบาล ปัจจุบันไม่น้อยกว่า 6 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความเหมาะสมกับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลในการวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์แบบหลายตัวแปรที่มีความซับซ้อน โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 600 หน่วย ซึ่งเป็นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Tabachnick & Fidell, 1996, p.640 ; citing Comrey & Lee, 1992) และเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling)

ตัวแปรในการวิจัย และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรสาเหตุ มี 5 ตัวแปร ได้แก่ OCB พฤติกรรมตามบทบาท ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ และตัวแปรผลลัพธ์ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเครื่องมือวัดตัวแปรจำนวน 6 ฉบับ โดยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดย 1) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา 2) การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ หาค่า Item-total correlation 3) หาความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และ 4) หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีความสอดคล้องภายใน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม กลุ่มแรก เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับหัวหน้าหน่วยงาน ให้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในหน่วยงาน โดยใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มสอง เป็นพยาบาลประจำการ ให้ประเมินตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม 5 ฉบับรายละเอียด ดังนี้

OCB หมายถึง การปฏิบัติหรือการกระทำของพยาบาลวิชาชีพที่กระทำนอกเหนือจากงานในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อส่งเสริมการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานและโรงพยาบาลประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผล และกระทำด้วยความเต็มใจโดยไม่ตระหนักในผลตอบแทนตามระบบรางวัลที่โรงพยาบาลกำหนด จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง เครื่องมือวัด OCB ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า 6 ระดับ (จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้อง ภายใน = .90 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 139.92$, $df = 121$, $p = .11$)

พฤติกรรมตามบทบาท หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายทั้งจากหน่วยงานและจากโรงพยาบาล จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปฏิบัติการพยาบาล และด้านบริหารและสนับสนุนการปฏิบัติการพยาบาล เครื่องมือวัดพฤติกรรมตามบทบาท ผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายใน = .90 มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 220.17$, $df = 191$, $p = .073$)

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่องานที่ได้รับมอบหมายและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านภายในลักษณะงาน และด้านภายนอกงาน เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานปรับและแปลมาจากเครื่องมือวัดความพึงพอใจในงานของมหาวิทยาลัยมินเนโซต้า ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (พอใจที่สุด ถึง ไม่พอใจที่สุด) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ .86 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 75.74$, $df = 60$, $p = .083$)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรจึงตัดสินใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐาน เครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กร ปรับมาจากเครื่องมือวัดความผูกพันต่อองค์กรของ เมเยอร์ และอลเลน (Meyer & Allen) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายใน = .86 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 93.19$, $df = 75$, $p = .076$)

ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับกระบวนการของการตัดสินใจในการพิจารณาหรือกระทำสิ่งใด ๆ ขององค์กรที่มีความเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ตรงไปตรงมา อันส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการตัดสินใจนั้นมีความถูกต้องเป็นธรรมและสามารถตรวจสอบได้ จำแนกเป็น 3 ด้าน คือ เชิงการแบ่งปันผลประโยชน์ เชิงกระบวนการตามระบบ และเชิงปฏิสัมพันธ์ เครื่องมือวัดความยุติธรรมในองค์กร ปรับมาจากเครื่องมือวัดความยุติธรรมในองค์กรของ มอร์แมน (Moorman, 1991) ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายใน = .92 และมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ($\chi^2 = 114.75$, $df = 94$, $p = .072$)

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลผลิตของความสามารถ แรงจูงใจ และสภาพแวดล้อมของพยาบาลที่แสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งถูกวัดและประเมินในรูปแบบขององค์ประกอบทางพฤติกรรมที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายของโรงพยาบาล แบบประเมิน

ผลนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 27 ข้อ จาก 20 ประเด็น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ดีเยี่ยม ถึง ควรปรับปรุง) มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในเท่ากับ .94

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้น โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ 1¹ และ 2² ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วย ระบบสมการโครงสร้างเชิงเส้นทั่วไป (General structural equation systems) ซึ่งความสัมพันธ์ของ ตัวแปรทั้งหมดในสมการโครงสร้างเป็นเส้นตรง (Linear structural relation model) (Bentler & Yuan, 2000, p.326) และแบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ 3³ ผู้วิจัยอธิบายความสัมพันธ์เชิง สาเหตุด้วยอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบหลายกลุ่ม (Multisample approach) (Rigdon, Schumacker & Wothke, 1998, p. 1) แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มี OCB สูง ($\geq \bar{X}$, HOCB) และกลุ่มที่มี OCB ต่ำ ($< \bar{X}$, LOCB) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม สำเร็จรูป LISREL for Window โดยใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Generally Least Square – GLS

ผลการวิจัย

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้

pp	=	ผลการปฏิบัติงาน
nurse, supp	=	พฤติกรรมตามบทบาทด้านปฏิบัติการพยาบาล, ด้านบริหารและ สนับสนุนการพยาบาล
help, court, civid, firm	=	OCB ด้านการช่วยเหลือ, ด้านมารยาทและความสุภาพ, ด้านการทำ ความดีให้สังคมในองค์กร, ด้านความเข้มแข็งและมั่นคง
int, ext	=	ความพึงพอใจในงานด้านภายในลักษณะงาน, ด้านภายนอกงาน
eff, con, norm	=	ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก, ด้านความต่อเนื่อง, ด้านบรรทัดฐาน
pro, inter, dist	=	ความยุติธรรมในองค์การเชิงกระบวนการตามระบบ, เชิงปฏิสัมพันธ์, เชิงการแบ่งปันผลประโยชน์

1 = แบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัย 1 ดูภาพประกอบ 2

2 = แบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัย 2 ดูภาพประกอบ 3

3 = แบบจำลองตามกรอบแนวคิดการวิจัย 3 ดูภาพประกอบ 4 และ 5

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 638 คน ระยะเวลาการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาลปัจจุบัน อยู่ระหว่าง 4-6 ปี มากที่สุด รองลงมา 1-3 ปี และ 7-9 ปีตามลำดับ โดยร้อยละ 50.9 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงาน อีกร้อยละ 49.1 เคยมีประสบการณ์ในการทำงานจากโรงพยาบาลแห่งอื่นมาก่อน จากกลุ่มตัวอย่าง (313 คน) ที่รายงานว่าเคยมีประสบการณ์การทำงานมาก่อน ร้อยละ 62.9 เคยมีประสบการณ์การทำงานมาจากโรงพยาบาลเอกชน และร้อยละ 43.8 เคยมีประสบการณ์การทำงานจากโรงพยาบาลของรัฐ โดยมีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 1.30 ปี และ 1.09 ปี จากโรงพยาบาล เอกชน และรัฐบาล ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่ 1 จากการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 1 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 2) เมื่อพิจารณาความกลมกลืนในภาพรวมให้ค่าสถิติดังนี้ $\chi^2 = 68.89$ ($df = 50$, $P = 0.039$), $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $RMSEA = 0.033$, $RMR = 0.031$ พิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 1) พบว่า มีเพียงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของ OCB ที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาท ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสมมติฐานทั้ง 6 ข้อ คือ 1.1 - 1.6 จึงมีเพียงสมมติฐาน 1.3 ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือแบบจำลองที่ 1 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางส่วนใหญ่

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรงต่ำ ดังนั้นแบบจำลองที่ 1 ไม่มีความถูกต้อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 1 นั่นคือ OCB จึงไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน

ตาราง 1 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (R^2) ของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในของแบบจำลองที่ 1

ตัวแปรสาเหตุ	พฤติกรรมตามบทบาท		ผลการปฏิบัติงาน	
	SE	(β)	SE	(β)
1. ความพึงพอใจในงาน	0.04	-0.03	-	-
2. ความผูกพันต่อองค์กร	0.05	0.04	-	-
3. ความยุติธรรมในองค์กร	0.06	0.02	-	-
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.04	0.75**	0.07	0.00
5. พฤติกรรมตามบทบาท	-	-	0.07	0.11
R^2	0.58		0.01	

การทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่ 2 จากการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 2 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 3) เมื่อพิจารณาในภาพรวมให้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 =$

68.89 ($df = 50$, $P = 0.039$), $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $RMSEA = 0.033$, $RMR = 0.031$ พิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 2) พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลทางตรงต่อ OCB อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ OCB มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนั้นสมมติฐาน 9 ข้อ คือ 2.1 - 2.9 จึงมีเพียงสมมติฐานย่อย 3 ข้อ คือ 2.3, 2.7 และ 2.8 ที่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือแบบจำลองที่ 2 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม สำหรับค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางส่วนใหญ่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรงต่ำ ดังนั้น แบบจำลองที่ 2 ไม่มีความถูกต้อง จึงปฏิเสธสมมติฐาน 2 นั่นคือ OCB ไม่มีอิทธิพลคั่นกลางต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน

ตาราง 2 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงภายในของแบบจำลองที่ 2

ตัวแปรสาเหตุ	ocb		inrole		perf	
	SE	(β)	SE	(β)	SE	(β)
1. ความพึงพอใจในงาน	0.06	0.36*	0.04	-0.03	-	-
2. ความผูกพันต่อองค์กร	0.07	0.23*	0.05	0.04	-	-
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	0.07	0.00	0.06	0.02	-	-
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	-	-	0.04	0.75**	0.07	0.00
5. พฤติกรรมตามบทบาท	-	-	-	-	0.07	0.11
R^2	0.28		0.58		0.01	

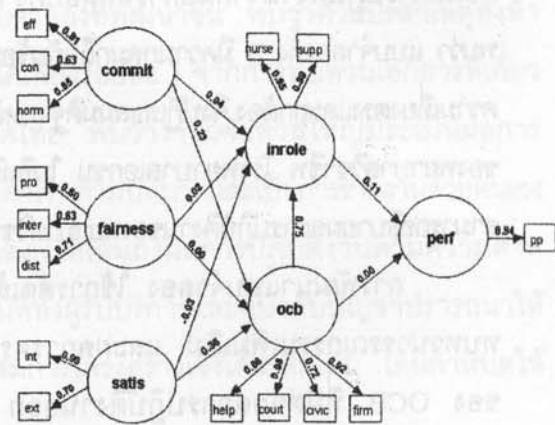
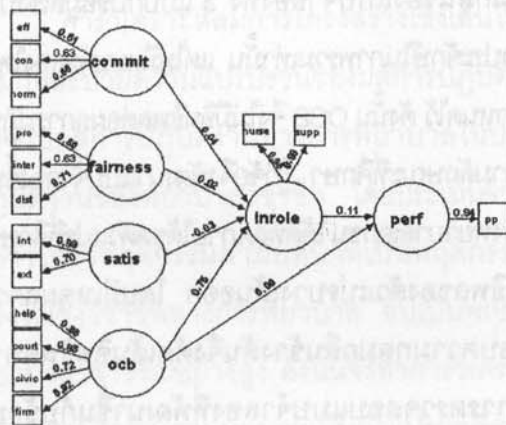
การทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองที่ 3 จากการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองที่ 3 ในกลุ่ม HOCB กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 4) เมื่อพิจารณาในภาพรวมให้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 49.49$ ($df = 35$, $P = 0.53$), $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.95$, $RMSEA = 0.051$, $RMR = 0.048$ พิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 4) พบว่าไม่มีสัมประสิทธิ์อิทธิพลใดเลยที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ คือ 3.1 - 3.4 จึงไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ และการทดสอบความกลมกลืนใน

กลุ่ม LOCB กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 5) เมื่อพิจารณาในภาพรวมให้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 46.19$ ($df = 33$, $P = 0.63$), $GFI = 0.97$, $AGFI = 0.94$, $RMSEA = 0.058$, $RMR = 0.042$ พิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 4) พบว่ามีเพียงความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสมมติฐาน 4 ข้อ คือ 3.1 - 3.4 จึงมีเพียงสมมติฐาน 3.2 ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

ตาราง 4 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ของแบบจำลองที่ 3 ในกลุ่ม HOCB และ LOCB

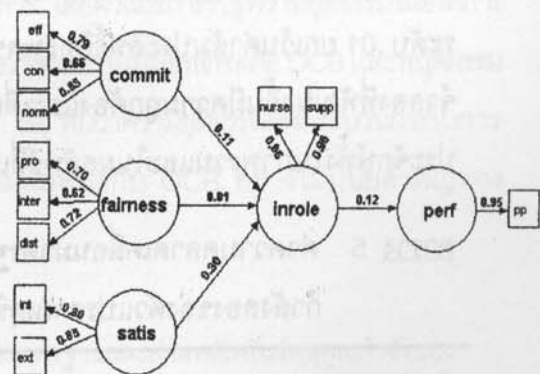
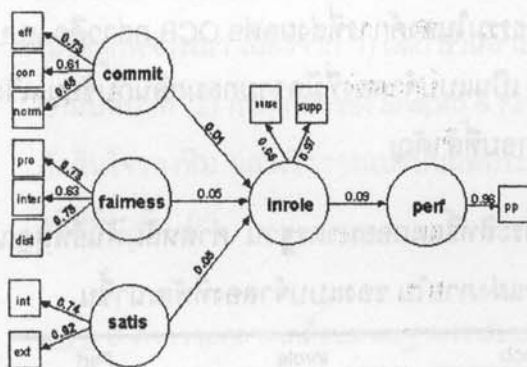
ตัวแปรสาเหตุ	พฤติกรรมตามบทบาท		ผลการปฏิบัติงาน	
	SE	(β)	SE	(β)
1. ความพึงพอใจในงาน	0.12 (0.13)	0.05 (0.30*)	-	-
2. ความผูกพันต่อองค์กร	0.10 (0.15)	0.01 (0.11)	-	-
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	0.12 (0.19)	0.05 (0.01)	-	-
4. พฤติกรรมตามบทบาท	-	-	0.06 (0.06)	0.09 (0.12)
R ²	0.01 (0.15)		0.01 (0.02)	

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บเป็นค่าสถิติของกลุ่ม LOCB



ภาพประกอบ 2 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 1

ภาพประกอบ 3 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 2



ภาพประกอบ 4 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 3 ในกลุ่ม HOCB

ภาพประกอบ 5 ผลการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง 3 ในกลุ่ม LOCB

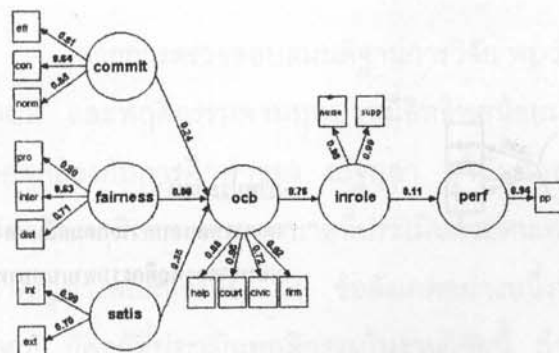
กล่าวคือในกลุ่ม HOCB และ LOCB แบบจำลองที่ 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวม และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง พบว่าค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางส่วนใหญ่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรงต่ำ ดังนั้นแบบจำลองที่ 3 ในกลุ่ม HOCB และ LOCB ไม่มีความถูกต้อง จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย 3 นั่นคือ ในกลุ่ม HOCB และ LOCB แบบจำลองที่ 3 ไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรสาเหตุกับผลการปฏิบัติงานได้

ในการตรวจสอบว่า OCB มีอิทธิพลสอดคล้องต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ ใช้การเปรียบเทียบแบบจำลองในภาพรวมของกลุ่ม HOCB และ LOCB ใช้การทดสอบสัดส่วนไคสกีส์ ผลการทดสอบค่าสถิติที่ได้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นสมมติฐาน 4 จึงไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ นั่นคือ OCB ไม่มีอิทธิพลสอดคล้องต่อความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานจากการทดสอบความกลมกลืนของแบบจำลองทั้ง 3 แบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า แบบจำลองทั้ง 3 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวมเท่านั้น แต่ไม่มีแบบจำลองใดเลยที่มีความเที่ยงตรงและถูกต้อง จึงปฏิเสธสมมติฐานหลักที่กำหนดไว้ ดังนั้น OCB จึงไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ในอิทธิพลสามลักษณะที่ศึกษา ผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบจำลองขึ้นใหม่ที่สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ได้ดีที่สุดภายใต้ชุดตัวแปรที่ศึกษา

การพัฒนาแบบจำลอง ใช้การตัดเส้นอิทธิพลของตัวแปรบางเส้นออก โดยมีเหตุผลจากการทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม และผลการตรวจสอบความกลมกลืนข้างต้นจึงตัดเส้นอิทธิพลทางตรงของ OCB ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานออก ผลการตรวจสอบแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 6) พิจารณาในภาพรวมให้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 70.61$ (df = 54, P = 0.064), GFI = 0.99, AGFI = 0.97, RMSEA = 0.031, RMR = 0.032 เมื่อพิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 5) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลส่วนใหญ่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อ OCB กล่าวคือ แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความถูกต้องและเที่ยงตรง คือ เป็นแบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวมและในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ

ตาราง 5 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ กำลังสองของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น

ตัวแปรสาเหตุ	ocb		inrole		Perf	
	SE	(β)	SE	(β)	SE	(β)
1. ความผูกพันต่อองค์การ	0.07	0.24**	-	-	-	-
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	0.07	0.00	-	-	-	-
3. ความพึงพอใจในงาน	0.06	0.35**	-	-	-	-
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	-	-	0.04	0.76**	-	-
5. พฤติกรรมตามบทบาท	-	-	-	-	0.04	0.11*
R ²	0.28		0.58		0.01	



ภาพประกอบ 6

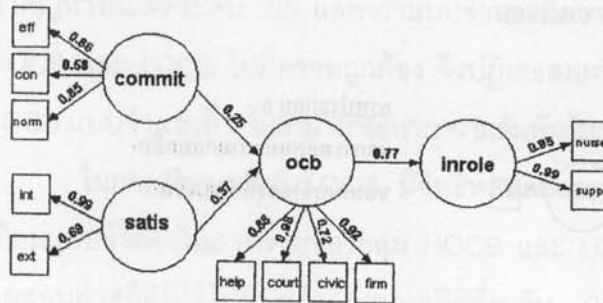
ผลการทดสอบความกลมกลืน
ของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นในแบบจำลองที่พัฒนาขึ้น พบว่าตัวแปรสาเหตุทั้งห้าร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 1 จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานทางการพยาบาลในประเทศไทย พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยประเมินจากพฤติกรรมตามบทบาทและเป็นการรายงานด้วยตนเอง กล่าวได้ว่าพฤติกรรมตามบทบาทเป็นพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานตามความคาดหวังในเชิงวิชาชีพทางการพยาบาล อันเป็นพฤติกรรมที่ทั้งผู้รับบริการและผู้บังคับบัญชาปรารถนาให้พยาบาลวิชาชีพมีอย่างสูง ดังนั้นจึงทำการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเชิงเส้นเพิ่มเติม โดยกำหนดให้ตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์

ในการสร้างแบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาท ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและผลการวิเคราะห์ข้างต้น กำหนดให้พฤติกรรมตามบทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์ โดยมีตัวแปรสาเหตุ 3 ตัวแปร คือ OCB ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่ได้ถูกพิจารณา เนื่องจาก 1) ผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่าตัวแปรนี้ไม่มีอิทธิพลต่อ OCB และพฤติกรรมตามบทบาท 2) การศึกษาของ Shapiro & Kirkman (1999 : 59) พบว่าความยุติธรรมเชิงกระบวนการในการตัดสินใจของทีม และเชิงการแบ่งปันผลประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับ OCB อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 6 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ของแบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาท

ตัวแปรสาเหตุ	ocb		inrole	
	SE	(β)	SE	(β)
1. ความผูกพันต่อองค์กร	.05	0.25**	-	-
2. ความพึงพอใจในงาน	.05	0.37**	-	-
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	-	-	.04	0.77**
R ²	0.31		0.59	



ภาพประกอบ 7

ผลการทดสอบความกลมกลืนของ
แบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาท

จากผลการตรวจสอบแบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาทกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ภาพประกอบ 7) พิจารณาในภาพรวมให้ค่าสถิติ ดังนี้ $\chi^2 = 31.37$ ($df = 22$, $P = 0.89$), $GFI = 0.99$, $AGFI = 0.97$, $RMSEA = 0.031$, $RMR = 0.023$ เมื่อพิจารณาผลลัพธ์ในส่วนประกอบที่สำคัญของแบบจำลอง (ตาราง 6) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทุกเส้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือแบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาทมีความถูกต้องและเที่ยงตรง คือ เป็นแบบจำลองที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งในภาพรวมและในผลลัพธ์ที่เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่ออธิบาย OCB ต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า OCB ไม่มีอิทธิพลใน 3 ลักษณะที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยพัฒนาแบบจำลองขึ้นใหม่ที่อธิบายผลการปฏิบัติงานได้ดีที่สุดภายใต้ชุดตัวแปรที่ทำการศึกษา อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นได้ดังนี้ OCB ได้รับอิทธิพลทางตรงจากกลุ่มตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานโดยส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรพฤติกรรมตามบทบาท ในแบบจำลองนี้อธิบายความแปรปรวนในตัวแปรผลการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 1 ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยสร้างแบบจำลองพฤติกรรมตามบทบาทขึ้น กำหนดให้พฤติกรรมตามบทบาทเป็นตัวแปรผลลัพธ์ และมีตัวแปรสาเหตุ 3 ตัวแปร คือ OCB ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า OCB มีอิทธิพลคั่นกลางระหว่างตัวแปรเจตคติที่มีต่องาน กับพฤติกรรมตามบทบาท โดยตัวแปรสาเหตุทั้ง 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมตามบทบาทได้ร้อยละ 59

อภิปรายผลการวิจัย

จากการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยทั้ง 3 ประการ นั่นคือ OCB และพฤติกรรมตามบทบาทมีอิทธิพลน้อยมากต่อผลการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ที่พบว่าความสัมพันธ์ของคะแนนการประเมินพฤติกรรมการพยาบาลที่ประเมินด้วยตนเอง กับคะแนนการประเมินโดยหัวหน้างาน ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อสังเกตอย่างหนึ่งที่ทำให้ผลการวิจัยนี้แตกต่างจากผลการวิจัยส่วนใหญ่ ก็คือผู้ที่ประเมินพฤติกรรมในงานวิจัยนี้ กำหนดให้ผู้ที่ประเมินพฤติกรรมตามบทบาท และ OCB เป็นพยาบาลวิชาชีพ ขณะที่ผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพเป็นหัวหน้าหน่วยงาน คะแนนซึ่งมาจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน ในขณะที่งานวิจัยส่วนใหญ่แหล่งข้อมูลมาจากแหล่งเดียวกัน คือผู้ที่ประเมินจะประเมินทั้ง OCB พฤติกรรมตามบทบาท และผลการปฏิบัติงาน ในการวิเคราะห์เมต้า พบว่าการประเมินพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานโดยผู้สังเกต คือเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พฤติกรรมตามบทบาท และ OCB สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 65 และ 61 ตามลำดับ ในขณะที่การประเมินตนเองพฤติกรรมทั้งสองร่วมกันอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 39 (Conway, 1999) สอดคล้องกับการศึกษาของ Motowidlo & Van Scotter (1994) และการศึกษาของ Allen & Rush (1998) พบว่า การรายงานพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้า พฤติกรรมทั้งสองสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนในผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 29 และ 49 ตามลำดับ และการศึกษาของ Van Dyne & LePine (1998) พบว่าพฤติกรรมตามบทบาทอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 33-62 ภายหลังที่ตัวแปรควบคุมอธิบายความแปรปรวนแล้ว และเมื่อเพิ่ม OCB เข้าในสมการทำนาย พบว่าอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้น 4-8%

เห็นได้ว่าแหล่งที่มาของข้อมูลมีความสำคัญยิ่ง หากมาจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกันเช่นในการวิจัยนี้ ผลการวิจัยก็มีแนวโน้มว่า OCB พฤติกรรมตามบทบาทและผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่ำ ด้วยผู้ประเมิน ประเมินพฤติกรรมตามการรับรู้ของตนเอง และตามบทบาทที่ตนเองมีสถานภาพอยู่ หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยงานการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นหน้าที่โดยตรงของตนเอง ซึ่งผลของการประเมินจะนำไปสู่การให้รางวัลตามระบบขององค์กรในที่สุด ในการประเมินพฤติกรรมจึงขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ประเมินระหว่างตนเองหรือผู้สังเกต (หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน) นักวิชาการได้เสนอว่าหากการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในตัวบุคคล การรายงานพฤติกรรมด้วยตนเองน่าจะเหมาะสม แต่หากการศึกษามุ่งเน้นในการอธิบายพฤติกรรมองค์กรแล้ว การให้ผู้อื่นประเมินพฤติกรรมน่าจะเหมาะสมกว่า (Van Dyne & LePine, 1998, p.118) นอกจากนี้ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญว่าใครจะเป็นผู้รายงานพฤติกรรม และควรให้ความสำคัญว่าผู้ที่รายงานนั้นมีสถาน

ภาพการทำงานในองค์กรเช่นไรด้วย จากการศึกษาของ Conway (1999) ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจว่า อิทธิพลของ OCB และพฤติกรรมตามบทบาทที่มีต่อผลการปฏิบัติงานจะแตกต่างกันในกลุ่มผู้ประเมิน คือ การประเมินโดยหัวหน้าพฤติกรรมตามบทบาทมีอิทธิพลต่อคะแนนผลการปฏิบัติงานมากกว่า OCB ในขณะที่ผู้ประเมินเป็นเพื่อนร่วมงานหรือการประเมินตนเองนั้น พบว่า OCB มีอิทธิพลต่อคะแนนผลการปฏิบัติงานมากกว่าพฤติกรรมตามบทบาท ดังจะเห็นได้ว่าสถานภาพและบทบาทปัจจุบันของผู้ประเมิน มีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล หัวหน้าในฐานะของผู้บริหารระดับต้นให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมตามบทบาทมากกว่า OCB ด้วยผู้บริหารระดับต้นมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน มีหน้าที่ในการควบคุมและอำนวยความสะดวกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น หัวหน้ามุ่งที่จะให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานหรือตัวงาน มากกว่าจะให้ความสำคัญกับกระบวนการในการทำงาน หรือบรรยากาศในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความสำเร็จของงานที่ได้นั้น บ่งบอกถึงความสามารถในการบริหารงานของหัวหน้าด้วย ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับ OCB มากกว่าพฤติกรรมตามบทบาท ด้วยมองว่าการทำงานตามบทบาทนั้นทุกคนต้องทำไปตามบทบาทที่ได้รับมอบหมาย แต่กระบวนการในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีความสำคัญมากกว่าเนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยเหลือเลี้ยงให้การทำงานตามหน้าที่ผ่านพ้นไปด้วยดี จึงให้ความสำคัญกับ OCB มากกว่าพฤติกรรมตามบทบาท ด้วยต้องการให้มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในภาพรวมในการทำงานแล้วพฤติกรรมทั้งสองประการมีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

- 1) ผลการศึกษานี้พบว่า OCB เป็นปัจจัยกำหนดของพฤติกรรมตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพที่สำคัญ ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนการแสดง OCB ของพยาบาลโดยการให้รางวัลทางสังคม
- 2) ในการคัดเลือกพยาบาลวิชาชีพเข้าสู่องค์กร นอกเหนือจากการพิจารณาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของบุคคล ความรู้ และความสามารถในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับ OCB โดยประเมินจากแนวโน้มหรือความตั้งใจที่จะแสดง OCB
- 3) สถาบันการศึกษาควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาพยาบาลได้แสดง OCB ตั้งแต่ยังเป็นนักศึกษา ด้วยพฤติกรรมจะช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานในหอผู้ป่วย ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การช่วยเหลือและเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเกิดความประทับใจในการปฏิบัติงาน

4) สถาบันการศึกษาไม่เพียงให้ความสำคัญเฉพาะกับศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งเป็นจรรยาบรรณตามกฎหมายเท่านั้น แต่ควรให้ความสำคัญกับศิลปะของการประกอบวิชาชีพด้วยหรือเป็นสิ่งที่เรียกว่าจรรยาบรรณสากล โดยเฉพาะกับจรรยาบรรณที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ซึ่งการมีจรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรนั้น เหมือนหนึ่งว่าได้แสดง OCB แล้ว พฤติกรรมเหล่านี้จะมีประโยชน์ต่อนักศึกษาพยาบาลเมื่อเข้าสู่องค์กร ซึ่งจะทำให้สามารถแสดง OCB ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้สมาชิกสามารถปรับตัวเพื่อเข้าสู่วิชาชีพได้เร็วขึ้น ด้วย OCB เป็นพฤติกรรมที่ถูกคาดหวังจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

เอกสารอ้างอิง

เขมารดี มาสิงบุญ. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการสื่อสารข้อมูล ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงาน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ คม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล. (2541). ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนัก ในโรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Allen, TD. & Rush, M.C. (1998). "The Effects of Organizational Citizenship Behavior on Performance Judgments: A Field Study and Laboratory Experiment," *Journal of Applied Psychology*. 83 (2), p.247-260.

Bollen, K.A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. New York: John Wiley & Sons.

- Borman, Walter., & Motowidlo, S.J. (1997). "Introduction: Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance," *Human Performance*. 10(2), p.67 – 69.
- Burns, Marry B. & Collins, Rosann W. (1998). *Organizational Citizenship Behavior in The IS Context : A Research Agenda*. (Online). Florida : Department of Information Systems and Decision Sciences, University of South Florida. Abstract. Available : Hsb.baylor.edu/ramsower/acis/papers/burns.htm.
- Coleman, V.I. & Borman, W.C. (2000). "Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain," *Human Resource Management Review*. 10(1), p.25-44.
- Conway, J.M. (1999). "Distinguishing Contextual Performance from Task Performance for Managerial Jobs," *Journal of Applied Psychology*. 84 p.3-13.
- George, J.M. & Jones, G.R. (1997). "Organizational Spontaneity in Context," *Human Performance*. 10(2), p.153-170.
- Moorman, Robert H. (1991). "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?," *Journal of Applied Psychology*. 76(6), p.845 – 855.
- Motowidlo, S.J. & Scotter. Van J.R. (1994). "Evidence that Task Performance should be Distinguished from Contextual Performance," *Journal of Applied Psychology*. 79(4), p.475-480.
- , Borman, W. & Schmit, M.J. (1997). "A Theory Individual Difference should be Distinguished from Contextual Performance," *Journal of Applied Psychology*. 79(4), p.475-480.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts : Lexington Books.
- (1997). "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time," *Human Performance*. 10(2) : 85-97.
- & Ryan, K. (1995, Winter). "A Meta-analytic review of attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior," *Personnel Psychology*. (Online), 48(4), p.775-812.
- Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.B. (1994). "Organizational Citizenship Behavior and Sales Unit Effectiveness," *Journal of Marketing Research*. 22, p.259-298.

- & ----- . (1997). "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggests for Future Research," *Human Performance*. 10(2), p.133-151.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. & Bommer, W. (1996a). "Meta-analysis of the Relationships Between Kerr and Jermier's Substitutes for Leadership and Employee Job Attitudes, Role Perceptions, and Performance," *Journal of Applied Psychology*. 81, p.380-399.
- , ----- & ----- . (1996b). "Transformation Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of Management*. 22, p.259-298.
- , -----, Paine, Julie Beth. & Bachrach, Daniel G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research," *Journal of Management*. 26(3), p.513-563.
- Tabacnick, Barbara G. & Fidell, Linda S. (1996). *Using Multivariate Statistics*. 3rd ed. New York : Harper Collins.
- Van Dyne, & LePine, Jeffrey A. (1998). "Helping and Voice Extra-Role Behaviors: Evidence of Construct and Predictive Validity," *Academy of Management Journal*. 41(1), p.108-119.
- Werner, Jon M. (1994). "Dimensions That Make a Difference: Examining the Impact of In-Role and Extra-role Behaviors on Supervisory Ratings," *Journal of Applied Psychology*. 79 (1), p.98-107.