

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่างๆ

EFFECTS OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG THE GENERATIONS

ธรรมรัตน์ อยู่พรต¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชั่นกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของคนต่างเจนเนอเรชั่นกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน งานวิจัยนี้ใช้สถิติเชิงปริมาณในการวิจัย (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า (1) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคนต่างเจนเนอเรชั่นไม่มีอิทธิพลร่วมกันต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและคนต่างเจนเนอเรชั่นมีอิทธิพลร่วมกันต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังได้พบว่าการศึกษาวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่สนใจศึกษาเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือศึกษาร่วมกันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งเมื่อวิจัยร่วมกันทั้งสองตัวแปร จะพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสำคัญมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เจนเนอเรชั่น

Abstract

The purposes of this study are 1) to study the correlation between perceived organizational support and organizational citizenship behavior among generations. 2) to study the correlation between perceived supervisor support and organizational citizenship behavior among generations. The participants were 400 private employees in Bangkok. This study is quantitative research using questionnaires to be the instrument to collect data.

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการ MBA-HRM มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-mail: y.tummarath@yahoo.com

The results show that (1) There was no interaction between perceived organizational support, generations and organizational citizenship behavior (2) There was interaction between perceived supervisor support, generations and organizational citizenship behavior. Moreover, the result also revealed that perceived supervisor support was more important than perceived organizational support. Since several studies in Thailand have been investigated only perceived organizational support, both perceived supervisor support and perceived organizational support. are recommended to investigate

Keywords: Perceived Organizational Support, Perceived Supervisor Support, Organizational Citizenship Behavior, Generations

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวและพัฒนาศักยภาพของตนเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์คือ ทรัพยากรมนุษย์ นั่นก็คือ พนักงานในองค์กร องค์กรต่างๆ ประกอบด้วย พนักงานจำนวนมากหลากหลายวัยทำงานร่วมกัน การทำงานร่วมกันบางครั้งเกิดปัญหาหรือความเข้าใจไม่ตรงกัน

จากปัญหาช่องว่างระหว่างวัย เมื่อพิจารณาแนวคิดที่เกี่ยวข้องจะพบว่าในต่างประเทศมีการศึกษาประเด็นปัญหาดังกล่าว โดยเรียกว่าประเด็นคนต่างเจนเนอเรชั่น (Generation) ซึ่งแบ่งคนต่างเจนเนอเรชั่นออกเป็น 3 รุ่น คือ เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers) เจนเนอเรชั่นเอกซ์ (Generation X) และเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

ความแตกต่างของเจนเนอเรชั่นมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิธีการดำเนินชีวิตที่คนแต่ละเจนเนอเรชั่นประสบ ส่งผลให้เกิดคุณลักษณะ ทักษะ พฤติกรรมความคาดหวังรวมทั้งการทุ่มเทในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ควรทำการศึกษาและทำความเข้าใจคนต่างเจนเนอเรชั่น เพื่อปรับวิธีการบริหารจัดการให้เหมาะกับเจนเนอเรชั่นต่างๆ นอกจากนี้หากองค์กรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ก็จะมี

ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่กระทำในทางบวกนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้และพนักงานเต็มใจที่จะกระทำโดยไม่หวังผลตอบแทนจากการกระทำนั้น หรือเรียกว่า แนวคิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนสิ่งหล่อลื่นกลไกทางสังคม (Social Machinery) และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร มีผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลบวกต่อการดำเนินงาน (Podsakoff et al., 2000)

จากความสำคัญดังกล่าว พนักงานในองค์กรจะมี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น สาเหตุหนึ่งอาจเกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Eisenberger et al., 1990; Shore and Wayne, 1993; Wayne et al., 1997, 2002; Moorman et al., 1998)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรกับองค์กรนั้น มีลักษณะของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีพื้นฐานมาจากการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรและพนักงาน เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกได้รับการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กรจะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้อง

ตอบแทนองค์กรโดยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรกระทำโดยผ่านนโยบายขององค์กรกฎเกณฑ์และกระบวนการต่างๆ ซึ่งการแสดงผลออกมาอาจเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พนักงานหรือขัดขวางผลประโยชน์ต่อพนักงาน (Eisenberger et al., 2001) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่วนหนึ่งอาจเกิดจากปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือคนต่างเจนเนอเรชั่น จากผลการวิจัยของโรดส์และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) พบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่างๆ ที่ตนเองได้รับจากองค์กรโดยจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง

อย่างไรก็ตามนอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคนต่างเจนเนอเรชั่น มีผลวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Smith et al., 1983; Williams et al., 2002) เนื่องจากพนักงานจะรับรู้การประเมินจากองค์กร พัฒนาระดับการรับรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับค่านิยมของหัวหน้างานโดยรับรู้จากผลการปฏิบัติงานของพวกเขาและการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งก็คือความหมายของคำว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเพราะว่าหัวหน้างานกระทำเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กร เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจึงอาจจะมองไปยังความรับรู้ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจไปยังการสนับสนุนจากองค์กรอีกด้วย ดังนั้นการที่พนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ว่าหัวหน้างานเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเลือกที่จะทำงานในองค์กรต่อไป แต่หากพนักงานประเมินในทางลบจะส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดความคับข้องใจไม่ต้องการมาทำงานและ

ลาออกจากองค์กรในที่สุด (Eisenberger et al., 1986; Levinson, 1965)

นอกจากนี้ จากการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาวិเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) มีน้ำหนักบ่งชี้ประกอบที่แยกจากกัน (Kottke & Sharafinski, 1988; Rhoades et al., 2002)

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น หากองค์กรมีความเข้าใจคนต่างเจนเนอเรชั่น รวมถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานที่แตกต่างกันที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหา ลดความขัดแย้งของคนต่างเจนเนอเรชั่นในองค์กร และเป็นแนวทางในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

บททวนวรรณกรรม

1) แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่น

มันน์ไฮม์ (Mannheim, 1952) กล่าวไว้ถึงแนวคิดว่าความเป็นมาของเจนเนอเรชั่น ว่าบุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ร่วมกันเพื่อที่จะได้เกิดการรวมตัวกันเป็นรุ่นเดียวกันได้ หลักการนี้สอดคล้องกับข้อสันนิษฐานที่ว่าคนรุ่นหนึ่งๆ ควรจะต้องผ่านกระบวนการเดียวกันในบริบทเฉพาะของประเทศนั้นๆ

แนวคิดและความเป็นมาของการจัดกลุ่มเจนเนอเรชั่นเกิดขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยแต่ละเจนเนอเรชั่นเกิดและเติบโตในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันดังนี้

เบบี้บูมเมอร์ส เกิดขึ้นในประเทศตะวันตกเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีอัตราการเกิดเป็นจำนวนมากในประวัติศาสตร์อเมริกัน เนื่องด้วยขนาดและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ รวมทั้งความเป็นตัวแทนส่งผลต่อสังคมอเมริกันและสังคมต่างๆ ทั่วโลก (Glass, 2007)

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในยุคของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส เช่น เคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องสิทธิของพลเมือง สิทธิสตรี วิกฤตการณ์ขีปนาวุธคิวบา (The Cuban Missile Crisis) สงครามเย็น สงครามเวียดนาม ในช่วง พ.ศ. 2503 สหรัฐอเมริกาถูกเรียกว่าเป็นยุคของบุปผาชน เมื่อชนชั้นแรงงาน ในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สามารถพัฒนาตัวเอง จนขึ้นมาเป็นชนชั้นกลางของประเทศได้จากความมั่งคั่ง จึงทำให้วัยรุ่นเกิดความฟุ้งเฟ้อกลายเป็นกลุ่มคนที่ไม่เคยต้องเผชิญหน้ากับความยากไร้ พอมากขึ้นก็เกิด กระแสต่อต้านลัทธิวัตถุนิยม วัยรุ่นในสมัยนั้นต่างแยกตัว ออกจากสังคม เรียกตัวเองว่า ฮิปปี หันหน้าเข้าหาดนตรี และยาเสพติด แสวงหาความรัก อิสระเสรี และความ ซื่อสัตย์ การส่งยานอวกาศไปดวงจันทร์

เจนเนอร์เซ็นเอ็กซ์มีที่มาจากผลงานภาพถ่ายสงคราม กลางเมืองในสเปนและสงครามโลกครั้งที่สองของโรเบิร์ต คาปา (Robert Capa) และเกิดจากการนำเสนอโครงการ ถ่ายภาพซึ่งมีเป้าหมายอยู่ที่วัยรุ่นทั่วโลก โดยใช้คำว่า เจนเนอร์เซ็นเอ็กซ์ เป็นครั้งแรกช่วงต้น พ.ศ. 2493 สำหรับโครงการการสำรวจชีวิตของคนอายุ 20 ปีในช่วง หลังสงครามโลกครั้งที่สอง จากนั้นเป็นต้นมาเจนเนอร์เซ็น เอ็กซ์จึงเป็นคำที่มีความหมายแสดงถึงกลุ่มของวัยรุ่น ที่ดูภายนอกจะเป็นกลุ่มคนที่ขาดอัตลักษณ์ของตนเอง และต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน (Ulrich, 2003) ต่อมา ในปี พ.ศ. 2506 และ 2507 คำว่าเจนเนอร์เซ็นเอ็กซ์ เป็นคำเรียกที่ใช้ในการศึกษาระดับชาติเรื่องทัศนคติและ ความคิดเห็นของวัยรุ่นซึ่งจัดทำขึ้นโดยชาร์ลแฮมเบตท และ เจน เดเวอร์สัน (Charles Hamblett and Jane Deverson) จัดทำขึ้นเพื่อนิตยสารผู้หญิงในสหราชอาณาจักร แต่ไม่สามารถตีพิมพ์ได้ (Paterson, 2006) เนื่องจากวัยรุ่นแสดงความคิดเห็นถึงเรื่อง การมีเพศ สัมพันธ์ก่อนแต่งงาน ไม่เชื่อในพระเจ้า ไม่ชอบพระราชินี ไม่เคารพพ่อแม่ และได้เขียนหนังสือซึ่งถือว่าเป็นเล่มแรก ในทางสังคมวิทยาและเป็นที่นิยมอย่างสูงสุด (Anushka and Vanessa, 2005) งานวิจัยนี้จึงได้ถูกตีพิมพ์ออกมา ในรูปแบบหนังสือ การใช้รูปแบบตัวอักษรที่หลากหลาย

จึงสันนิษฐานได้ว่าเพื่อสะท้อนถึงมุมมองที่หลากหลาย หน้าปกมีรูปของวัยรุ่น กำลังพูดถึงการศึกษา การแต่งงาน เงิน เพลงยอตนิยม การเมือง พ่อแม่ ยาเสพติด เครื่องดื่ม มินิเมา พระเจ้า เพศสัมพันธ์ ห้องเรียน สีสน ความคิด แปลกๆ และการมีชีวิตอยู่เพื่อความตื่นเต้น (Paterson, 2006) เนื้อหาในหนังสือได้ระบุว่า เจนเนอร์เซ็นเอ็กซ์นั้น เป็นกลุ่มแรกที่เผชิญหน้ากับช่วงปลายของระบบทุนนิยม วัฒนธรรมที่ผสมผสานรูปแบบเก่าและใหม่ การเพิ่มขึ้น อย่างรวดเร็วของสิ่งของ คน และความคิดและอิทธิพล ทางสังคมและวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดบุคลิกของสิ่ง รอบข้างให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ไม่เป็นมิตร เป็นการคุกคาม กระบวนการที่เป็นไปอย่างช้าๆ ของธรรมชาติและชีววิทยา ซึ่งกลุ่มวัยรุ่นเหล่านี้ไม่มีความเป็นตัวตนที่มีความโดดเด่น เฉพาะตัวหรือเข้าใจได้ง่าย จากกระแสความเร็วของ การปฏิบัติทางวัฒนธรรม อัตลักษณ์ของพวกเขาหายไป ก่อนวัยอันควร (Ulrich, 2003)

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในยุคของเจนเนอร์เซ็นเอ็กซ์ เช่น การเพิ่มขึ้นของรายการโทรทัศน์ เช่น รายการเอ็มทีวี คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โรคเอดส์ บริษัทจำนวนมาก ลดขนาดลงในยุคของประธานาธิบดีเรแกน มาตรฐาน ในสังคมแบบอนุรักษนิยม ปัญหาเศรษฐกิจ และนโยบาย ต่างประเทศ ยุคแกน (Reagan Conservatism) การ ทำลายกำแพงเบอร์ลิน การจลาจลในลอสแอนเจลิส และ การเริ่มต้นของยุคที่มีวีดีโอเกมส์ (Lieber, 2010)

เจนเนอร์เซ็นวาย เริ่มได้รับความสนใจ จากมุมมอง ทางด้านการตลาด ที่กล่าวว่า เจนเนอร์เซ็นวาย คือ กลุ่มคนซึ่งปัจจุบันได้เติบโตและกลายเป็นกลุ่มเป้าหมาย ใหม่ทางการตลาด และเกิดความแตกต่างจากเดิม อย่างไรก็ตามในกลุ่มนี้มีเพศหญิงมากขึ้น มีการศึกษา สูงขึ้น จึงทำให้ผู้หญิงสามารถใช้จ่ายได้เอง นั่นคือผู้หญิง มีรายได้สูงขึ้นจนอาจจะเทียบเท่ากับผู้ชาย และเมื่อเกิด มีการแต่งงาน ครอบครัวย่อมมีกำลังซื้อที่เพิ่มมากขึ้น (Francesse, 2003)

อีกทั้งเป็นกลุ่มล่าสุดที่เข้าสู่วัยทำงาน คือ เจนเนอร์ เซ็นวาย เป็นกลุ่มที่ได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยีที่ทันสมัย

การเข้าถึงคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่สมัยประถม เรียนรู้วิธีการหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามเงินเนอเรนวัยเติบโตขึ้นในขณะที่สังคมมีการก่อการร้ายในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่ไม่มีการอธิบายถึงความชัดเจนในขอบเขตของเชื้อชาติและชาติพันธุ์ เนื่องจากพวกเขาเป็นรุ่นที่มีหลากหลายเชื้อชาติมากที่สุดในประวัติศาสตร์อเมริกัน (Glass, 2007)

เงินเนอเรนวัย อยู่ในช่วงเหตุการณ์ต่างๆ ดังนี้ โอกลาโฮมาถูกระเบิด (The Oklahoma City Bombing) เกิดไฟไหม้ในนิคม (the Waco Massacre) เหตุการณ์ความรุนแรงในโรงเรียน ยุคดิจิทัล การล่มสลายของบริษัทพลังงานเอนรอนและบริษัทอื่นๆ (Enron and Other Corporate Scandals) รายการเรียลลิตี้ เหตุการณ์วินาศกรรม 9/11 และหลังจากนั้นได้เกิดสงครามการต่อต้านการก่อการร้าย (the U.S.-Led War on Terror) สังคมออนไลน์ (Social Networking) (Lieber, 2010)

แนวคิดของการจัดกลุ่มเงินเนอเรนในประเทศต่างๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

ประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส คือกลุ่มคนที่เกิดในช่วงที่มีการเกิดของประชากรสูง หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เงินเนอเรนเอ็กซ์ คือ กลุ่มคนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการดำเนินชีวิต เช่น การมีเพศสัมพันธ์ก่อนแต่งงาน ไม่เชื่อในพระเจ้า ไม่เคารพพ่อแม่ ส่วนเงินเนอเรนวัย คือ ได้รับอิทธิพลและการกล่าวถึงในด้านการตลาด ในเรื่องการเกิดกลุ่มเป้าหมายใหม่ที่มีกำลังซื้อมากขึ้น และมีการศึกษาที่สูงขึ้น

ประเทศอังกฤษ กลุ่มเบบี้บูมเมอร์ส อยู่ในช่วงประสบความสำเร็จทางเศรษฐกิจ และการปฏิบัติสมัยนิยม เงินเนอเรนเอ็กซ์ก็มีการประท้วงของสหภาพแรงงาน วิกฤตฟองสบู่สังหาริมทรัพย์ เศรษฐกิจถดถอย บริษัทจำนวนมากต้องจ่ายเงินชดเชยเพื่อให้ออกจากงาน ในยุคของเงินเนอเรนวัย เทคโนโลยีเริ่มมีบทบาทและสถาบันการศึกษามีสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น

เศรษฐศาสตร์แบบซิลิคอนคือ สินค้าอุปโภคบริโภคมีราคาถูก

ประเทศอินเดีย เบบี้บูมเมอร์สเป็นช่วงปรับเปลี่ยนสู่เศรษฐกิจแบบสังคมนิยม การปฏิบัติเขียว วัยรุ่นในอินเดียได้รับอิทธิพลส่วนใหญ่จากครอบครัว/วรรณะ มีค่านิยมที่ว่าความสำเร็จคือ การออกจากประเทศอินเดียไปศึกษาต่อระดับสูงหรือทำงานที่ประเทศอเมริกาหรืออังกฤษ ในช่วงเงินเนอเรนเอ็กซ์มีความคิดว่าชีวิตอุดมไปด้วยประชาธิปไตย มีความหลากหลายของมุมมอง ทักษะการกดขี่ของระบอบวรรณะหมดไปด้วยเพราะการศึกษา และเงินเนอเรนวัยเป็นยุคที่มีชนชั้นกลางเพิ่มมากขึ้นเป็นจำนวนมาก มีความต้องการสินค้ามากขึ้น อินเดียกลายเป็นแหล่งการศึกษาที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยกย่องด้านเทคโนโลยี

ประเทศจีน เบบี้บูมเมอร์สอยู่ในช่วงนโยบายก้าวกระโดด เป็นการรณรงค์ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมที่ล้มเหลว มีจุดประสงค์เพื่อแปรสภาพจากสังคมเกษตรกรรมดั้งเดิมมาเป็นอุตสาหกรรมภายใต้ลัทธิคอมมิวนิสต์ เงินเนอเรนเอ็กซ์ อยู่ในช่วงปฏิวัติทางวัฒนธรรม เกิดความวุ่นวายทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ด้วยการปลุกฝังแนวคิดสังคมนิยม ทำให้วัยรุ่นจำนวนมากเข้าร่วมยุวชนแดง เพื่อพิทักษ์ลัทธิคอมมิวนิสต์ และเงินเนอเรนวัย อยู่ในช่วงเริ่มต้นการปฏิรูปเศรษฐกิจ และการเปลี่ยนแปลงถ่ายโครงสร้างทางสังคม จากเศรษฐกิจที่เข้มงวด เป็นเศรษฐกิจที่เป็นไปตามกลไกตลาด

จะเห็นว่าการจัดกลุ่มนั้น เกิดจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง วิธีการดำเนินชีวิต ผู้วิจัยจึงนำมาใช้พิจารณาการจัดกลุ่มเงินเนอเรนของประเทศไทยซึ่งยังไม่มีผู้ทำการแบ่งไว้อย่างชัดเจน นักวิชาการ นักวิจัยส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์การจัดกลุ่มตามแนวคิดของตะวันตก โดยใช้เกณฑ์ทางด้านปีเกิด หรืออายุ และอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับเงินเนอเรนเช่นเดียวกับแนวคิดของตะวันตก

การจัดกลุ่มเจนเนอเรชันของประเทศไทย

การจัดกลุ่มเจนเนอเรชันของประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 เจนเนอเรชันได้ดังนี้

1. เบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomer) เกิดในช่วง พ.ศ. 2475-2503 อยู่ในเหตุการณ์ที่การเมืองของไทยขาดความมั่นคง เกิดการปฏิวัติ รัฐประหาร ในเรื่องของจำนวนการเกิดก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากยังไม่มี การคุมกำเนิด การวางแผนครอบครัว หรือวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ทางการแพทย์

2. เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation X) เกิดในช่วง พ.ศ. 2504-2520 อยู่ในช่วงที่สังคมไทยได้รับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ภายในคือ นโยบายของรัฐบาล ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นหลัก ตั้งแต่มีการเริ่มวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504) ประเทศไทยจึงได้เข้าสู่ภาคอุตสาหกรรม และภายนอกคือ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมของ ประเทศอื่นๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการแพร่ขยายของเทคโนโลยีสมัยใหม่ เทคโนโลยีทางด้านข่าวสาร ทำให้การติดต่อสื่อสารทำได้สะดวกขึ้น โดยเศรษฐกิจไทยภายหลังการวางแผนพัฒนาได้กลาย มาเป็นเศรษฐกิจเปิด จึงต้องค้าขายกับต่างประเทศ มากขึ้น ต้องพึ่งพาเศรษฐกิจโลก ภาวะด้านสังคมอื่นๆ ก็ต้องปรับตัว หรือที่เรียกว่าโลกาภิวัตน์ และวัฒนธรรม ไทยก็เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน

3. เจนเนอเรชันวาย (Generation Y) เกิดในช่วง พ.ศ. 2521-2540 เกิดและเติบโตในช่วงที่มีความเจริญของสังคมเริ่มเข้าสู่ยุคประชาธิปไตย ประเทศพัฒนาสู่ อุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยังเปิดรับอารยธรรม ต่างชาติทั้งตะวันตกและเอเชีย เทคโนโลยีที่ทันสมัย ในอีกแง่หนึ่งจึงได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเศรษฐกิจและ อุตสาหกรรม คือเกิดปัญหาสังคมต่างๆ เช่น โรคเอดส์ อาชญากรรม โสเภณี สิ่งแวดล้อม เป็นต้น และแนวทาง หนึ่งที่รัฐใช้ในการแก้ปัญหาโดยเฉพาะปัญหาเรื่องคน คือ การให้การศึกษา จึงทำให้คนในรุ่นหลังมีการศึกษา ที่สูงขึ้น

2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่ พนักงานรับรู้ว่างค์กรนั้นได้ให้ความสำคัญ คุณค่า ความช่วยเหลือและแสดงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ ที่ดีของพนักงานรวมทั้งนโยบาย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น

3) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน คือ การรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้างานมองเห็นความสำคัญ การประเมินผลการทำงาน การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และการเอาใจใส่ที่มีต่อพนักงาน

4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่พนักงานกระทำในแง่บวกที่นอกเหนือหน้าที่ ที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งพนักงานเต็มใจที่จะกระทำโดย ไม่ได้หวังผลตอบแทนจากการกระทำนั้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชันกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานของคนต่างเจนเนอเรชัน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐาน

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่าง เจนเนอเรชันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร

2. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของคน ต่างเจนเนอเรชันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้เกิดความเข้าใจในการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชัน ต่างๆ

2. เข้าใจเงินเนอเรชั่นต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันในองค์กร ลดความขัดแย้ง และเป็นแนวทางในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชนและตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คนซึ่งไม่ใช่ระดับผู้บริหาร โดยแบ่งแบบเป็นสัดส่วนกับขนาดของจำนวนประชากร ได้ดังนี้

เบบี้บูมเมอร์ส เกิดในปี พ.ศ. 2475-2503 หรือช่วงอายุระหว่าง 52-60 ปี จำนวน 50 คน

เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ เกิดในปี พ.ศ. 2504-2520 หรือช่วงอายุระหว่าง 35-51 ปี จำนวน 227 คน

เจนเนอเรชั่นวาย เกิดในปี พ.ศ. 2521-2540 หรือช่วงอายุระหว่าง 22-34 ปี จำนวน 123 คน

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative

Research) โดยปรับปรุงแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยใช้แนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) การรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานโดยใช้แนวคิดของค็อตและเชอร์ราฟีนสกี (Kottke & Sharafinski, 1988) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้แนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988)

ผลการวิจัย

การทดสอบสมมติฐานจะใช้ค่าต่อไปนี้ ดังนี้

GEN คือ เงินเนอเรชั่น

POS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

PSS คือ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-Way ANOVA) เป็นการวิเคราะห์ที่มีตัวแปรอิสระหรือปัจจัย 2 ตัว พร้อมกัน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหรือการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และเงินเนอเรชั่นส่วนตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ผลดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชั่นและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.883	8	.610	4.766	.000
Intercept	748.710	1	748.710	5846.779	.000
POS	1.482	2	.741	5.788	.003
GEN	.786	2	.393	3.070	.048
POS* GEN	1.074	4	.269	2.97	.080
Error	50.070	391	.128		
Total	6283.544	400			
Corrected Total	54.952	399			

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบร่วมของทั้งสองปัจจัย (Interaction Effects) พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (POS* GEN) มีค่า sig = .080 แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคนต่างเจนเนอเรชันไม่มีอิทธิพลร่วมกันต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นจึงสามารถวิเคราะห์จากการทดสอบผลกระทบของแต่ละปัจจัย (Main Effects) ทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและคนต่างเจนเนอเรชันได้

ซึ่งเมื่อพิจารณาค่า sig ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) มีค่าเท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนค่า sig ของคนต่างเจนเนอเรชัน (GEN) มีค่าเท่ากับ .048 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่า คนต่างเจนเนอเรชันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ได้ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของคนต่างเจนเนอเรชันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	7.121	8	.890	7.276	.000
Intercept	517.320	1	517.320	4228.862	.000
PSS	2.867	2	.412	11.718	.000
GEN	.824	2	1.433	3.368	.035
PSS * GEN	1.231	4	.308	2.515	.041
Error	47.831	391	.122		
Total	6283.544	400			
Corrected Total	54.952	399			

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาผลการทดสอบร่วมของทั้งสองปัจจัย (Interaction Effects) พบว่า ความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของคนต่างเจนเนอเรชันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคนต่างเจนเนอเรชัน (PSS* GEN) มีค่า sig = .041 แสดงว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและคนต่างเจนเนอเรชันมีอิทธิพลร่วมกันต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ดังนั้นจึงไม่ต้องวิเคราะห์จากการทดสอบผลกระทบ

ของแต่ละปัจจัย (Main Effects) ทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและคนต่างเจนเนอเรชัน แต่ทำการทดสอบการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) โดยใช้เชฟเฟ (Scheffe) เนื่องจากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มเท่ากัน แต่กลุ่มตัวอย่างมีขนาดแตกต่างกัน (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2547) การเปรียบเทียบเชิงซ้อนของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานดังตารางที่ 3 และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนของ เจนเนอเรชัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบเชิงซ้อนของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

(I) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	(J) การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
ต่ำ	ปานกลาง	-.0108	.12580	.996	-.3199	.2983
	สูง	-.2030	.12666	.278	-.5143	.1082
ปานกลาง	ต่ำ	.0108	.12580	.996	-.2983	.3199
	สูง	-.1922*	.03584	.000	-.2803	-.1042
สูง	ต่ำ	.2030	.12666	.278	-.1082	.5143
	ปานกลาง	.1922*	.03584	.000	.1042	.2803

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่ามีเพียงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคนที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานระดับสูงมีความแตกต่างกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานระดับปานกลาง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเนื่องจากค่า sig ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานระดับปานกลาง และสูง = .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด (.05)

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบเชิงซ้อนของเงินออเรชั่น

(I) เงินออเรชั่น	(J) เงินออเรชั่น	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
เงินออเรชั่นวาย	เงินออเรชั่นเอ็กซ์	-.1260*	.03916	.006	-.2222	-.0298
	เบบี้บูมเมอร์ส	-.2446*	.05866	.000	-.3887	-.1005
เงินออเรชั่นเอ็กซ์	เงินออเรชั่นวาย	.1260*	.03916	.006	.0298	.2222
	เบบี้บูมเมอร์ส	-.1186	.05464	.096	-.2528	.0157
เบบี้บูมเมอร์ส	เงินออเรชั่นวาย	.2446*	.05866	.000	.1005	.3887
	เงินออเรชั่นเอ็กซ์	.1186	.05464	.096	-.0157	.2528

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางการเปรียบเทียบเชิงซ้อนของเงินออเรชั่น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเงินออเรชั่นวายมีความแตกต่างกับเงินออเรชั่นเอ็กซ์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเงินออเรชั่นวายมีความแตกต่างกับเบบี้บูมเมอร์สที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support

Theory) ที่มีพื้นฐานมาจากการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรและพนักงาน เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กร จะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าต้องตอบแทนองค์กร โดยการทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Shore and Wayne, 1993; Wayne et al., 1997, 2002; สิริลักษณ์ หยอนอนุกุล, 2548; รชฏ ชยสดมภ์, 2550. และ จิรนนท์ วงษ์ไทรวรรณ, 2551 เช่น ถ้าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง เพราะบุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน โดยคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน คือความเชื่อพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรกระทำโดยผ่านนโยบายขององค์กรและกฎเกณฑ์ ซึ่งการแสดงออกมา อาจเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พนักงานหรือขัดขวางผลประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งหากเปรียบองค์กรเป็นเสมือนบุคคลแล้ว นโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์และกระบวนการต่างๆ ที่แสดงออกมาต่อพนักงาน ก็จะเปรียบเสมือนความใจดีมีเมตตาหรือความเข้มงวดขององค์กรที่มีต่อพนักงาน (Eisenberger et al., 2001)

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่วนหนึ่งจะสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทั้งงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) และงานนอกบทบาทหน้าที่ (Extra-role Performance) สำหรับงานนอกบทบาทหน้าที่ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำที่ช่วยองค์กรพ้นจากความเสี่ยง การให้คำแนะนำในการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน และการแสวงหาความรู้และเพิ่มทักษะตนเองเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นั่นก็คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กร เช่น การศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1990) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชอร์และเวย์น (Shore and Wayne, 1993); เวย์นและคณะ (Wayne et al., 1997, 2002); สิริลักษณ์ หยอนอนุกุล, 2548; รชฏ ชยสดมภ์, 2550 และจิรนนท์ วงษ์ไทรวรรณ, 2551 ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แต่ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร และระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานมีความแตกต่างกัน เนื่องจากองค์กรประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก พนักงานจึงไม่ได้มีความสัมพันธ์เป็นพิเศษกับบุคคลใดที่ซึ่งเป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากความสัมพันธ์กับหัวหน้างานที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างานโดยตรง (Wayne et al., 1997) นอกจากนี้ มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Kottke & Sharafinski, 1988; Eisen-berger et al., 2002) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชั่น จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากเท่ากับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ที่ทำการทดสอบในสมมติฐานที่ 2

ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 สอดคล้องกับงานศึกษาวิจัยของเมิร์ตซ์และคณะ (Maertz et al., 2007) ที่พบความสัมพันธ์อย่างมากของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการลาออกที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ต่ำ ซึ่งมากกว่าที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่สูง แต่เมื่อหัวหน้างานมีการสนับสนุนที่มาก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็จะลดความสำคัญต่อการลาออก นั่นคือ การรับรู้การสนับสนุนจาก

องค์กรมีนัยสำคัญเมื่อขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการที่พนักงานรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมากกว่าจากองค์กรอาจเนื่องมาจากหัวหน้างานมีการติดต่อกับพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูงหรือองค์กร จึงทำให้หัวหน้างานสามารถถ่ายทอดการสนับสนุนจากหัวหน้างานได้มากกว่าจากองค์กร

เมื่อพิจารณาจากผลการทดสอบสมมติฐาน และจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ผู้วิจัยสังเกตพบว่าโดยส่วนใหญ่พบเฉพาะในงานวิจัยของต่างประเทศ เช่น การวิเคราะห์ทอิกมาน (Meta-Analysis) ของพอดซาคอฟฟ์และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งเสนอคำแนะนำสำหรับงานวิจัยในอนาคต โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจที่มีต่อหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของบิวเลนต์ (Bulent, 2000) และการวิเคราะห์ทอิกมาน (Meta-Analysis) ของเลไพน์ (Lepine et al., 2002) ที่พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และงานวิจัยของวิลเลียมและคณะ (Williams et al., 2002) พบว่าพนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความเป็นไปได้มากกว่าที่จะทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้วยความเต็มใจ

การศึกษาวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่สนใจศึกษาเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือศึกษาร่วมกันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการศึกษาเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ผลการวิจัยส่วนใหญ่จะพบความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดี แต่เมื่อทำการวิจัยโดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นตัวแปรร่วมด้วยจะพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจะได้รับความสำคัญหรือมีคะแนนเฉลี่ยในระดับที่สูงกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และไม่พบความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มาจากพื้นฐานของทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory) พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นการส่งผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ไปสู่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Eisenberger et al., 2002) เนื่องจากหัวหน้างานกระทำเสมือนเป็นตัวแทนขององค์กรในการดูแลพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงสนับสนุนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Levinson, 1965) ซึ่งในทางตรงกันข้าม ยูนและไท (Yoon and Thye, 2000) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผลอาจเกิดขึ้นในทางกลับกันได้ คือ เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของพนักงานต่อค่านิยมขององค์กรของพวกเขาก็จะเพิ่มขึ้น การดูแลเอาใจใส่ให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ก็อาจจะนำมาซึ่งความศรัทธาต่อหัวหน้างาน ซึ่งหัวหน้างานเป็นเสมือนตัวแทนจากองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในเบื้องต้น ตัวแปรต้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรตามเมื่อเวลาผ่านไปและมีหลักฐานถึงสาเหตุที่แน่ชัดมากกว่าการจำลองการหาความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปร (Finkel, 1995) เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วคราวของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และกล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานนำมาซึ่งการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์กร อย่างไรก็ตามมีการศึกษาอย่างแพร่หลายถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Eisenberger et al., 2002)

ส่วนความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชันวายที่ต่างจากเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ส เกิดขึ้นเนื่องจากสังคมไทยสมัยก่อนไม่ค่อยมีปัญหาเท่าที่สังคมในปัจจุบัน เพราะมีการเปลี่ยนแปลงค่อนข้างน้อย (รัชนิการ เศรษฐ, 2523) วิถีชีวิตของคนในสมัยก่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในรุ่นเบบี้บูมเมอร์ส ให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัวและศาสนา อาศัยความเชื่อและศานามาช่วยในการตัดสินใจปัญหาความถูกต้องอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวและประสบการณ์ของแต่ละคนในสังคม (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา รัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ทำให้โครงสร้างสังคมไทยเปลี่ยนแปลงไปมาก เกิดปัญหาที่มาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว (รัชนิการ เศรษฐ, 2523) กล่าวคือ มีการเพิ่มขึ้นของประชากรอย่างรวดเร็ว สังคมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น จึงทำให้เจนเนอเรชันเอ็กซ์เป็นช่วงแรกที่อยู่ในช่วงที่มีการปรับเปลี่ยน พัฒนาประเทศ เสมือนเป็นรอยต่อระหว่างวิถีชีวิตเรียบง่ายแบบเดิมเข้าสู่สังคมไทยที่มีความทันสมัย ปัญหาที่เกิดจากการพัฒนาประเทศ

ผลจากการพัฒนาประเทศเริ่มสะสมและทวีมากขึ้น ส่งผลกระทบบ่อยครั้งในรุ่นของเจนเนอเรชันวาย ทำให้มีการแข่งขันสูง เพื่อความก้าวหน้าและวัตถุนิยม ซึ่งแตกต่างจากเดิมที่ผู้คนช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อกัน (สนธิ สมัครการ และสุพรรณิ ไชยอำพร, 2538) เกิดปัญหาสังคมต่างๆ ตามมา รวมทั้งปัญหาคุณภาพชีวิตของประชากร โดยปัญหาเกิดขึ้นทั้งระดับตัวบุคคล ชุมชน ประเทศ เพราะการมีประชากรเพิ่มจำนวนมากขึ้นย่อมต้องการความจำเป็นขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย การดูแลสุขภาพ การศึกษา เป็นต้น

ปัจจุบันนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการต่างๆ สร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสังคม

เป็นการจูงใจให้ประชากรมีความต้องการเครื่องอำนวยความสะดวก หรือนิยมวัตถุมากกว่าจิตใจ ความต้องการในวัตถุและการเพิ่มประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่ทรัพยากรมีจำกัด นอกจากนี้ยังทำให้วัฒนธรรมที่เป็นวิถีชีวิตของประชากรในสังคมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น เกิดปัญหาการย้ายถิ่น มาจากสาเหตุที่ประชากรต้องการไปอาศัยอยู่บริเวณที่มีความเจริญทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมืองการปกครอง และมีสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถรองรับการดำรงชีวิตให้มีคุณภาพได้ เช่น การมีงานทำ สถานศึกษา โรงพยาบาล การคมนาคม ทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ เกิดชุมชนแออัด ปัญหาการว่างงาน ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาสิ่งแวดล้อม การจราจรที่ติดขัด อีกทั้งความต้องการสินค้าและบริการมีมาก ในขณะที่ปริมาณการผลิตสินค้าและบริการไม่เพียงพอ อาจเกิดจากการเพิ่มขึ้นของประชากรในอดีตที่ปัจจุบันเข้าสู่วัยทำงาน มีรายได้มีกำลังซื้อมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2528-2540)

เมื่อประชากรอพยพย้ายเข้ามาอาศัยอยู่ในเมืองมากขึ้นจึงทำให้เกิดการปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อม เช่น ขนาดครอบครัวเล็กลง ความสัมพันธ์เป็นแบบผิวเผินไม่ค่อยมีเวลาการอบรมเลี้ยงดูบุตรเพราะต้องทำงาน นอกบ้าน ความเจริญทางวัตถุเพิ่มขึ้น สภาพความเป็นอยู่และวิถีชีวิตก็เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งอิทธิพลจากสื่อมวลชนส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางค่านิยมหรือวัฒนธรรมกับคนรุ่นใหม่ (ศิริ ฮามสุโพธิ์, 2543) นอกจากนี้ยังเห็นได้จากปัญหาสุขภาพจิตที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้นส่วนใหญ่เกิดในเมืองมากกว่าชนบท และทวีความรุนแรงขึ้นในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจปีพ.ศ. 2540 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2528-2540)

จากสภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้เจนเนอเรชันวายมีความเห็นแก่ตัว ไม่คำนึงถึงผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมต่างๆ รวมถึงขาดความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น ซึ่งตรงกันข้ามกับเบบี้บูมเมอร์สและเจนเนอเรชันเอ็กซ์ที่คำนึงถึงผู้อื่นหรือส่วนรวม จึงทำให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น การให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม การมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ ซึ่งทำให้เจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าเบบี้บูมเมอร์สและเจนเนอเรชันเอ็กซ์ เนื่องมาจากการอบรมสั่งสอนทั้งจากครอบครัวหรือโรงเรียนได้เปลี่ยนรูปแบบการอบรมสั่งสอน ซึ่งในอดีตเมื่อเด็กทำผิดจะถูกลงโทษด้วยการตี ต่อมาได้รับอิทธิพลจากตะวันตกจึงทำให้ปรับเปลี่ยนการลงโทษโดยไม่ใช้การตี จึงทำให้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รุ่นใหม่ขาดความสุภาพอ่อนน้อม ด้วยเหตุดังกล่าวนี้จึงทำให้เจนเนอเรชันวายมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ส

ข้อเสนอแนะ

1. เมื่อทำการศึกษาตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน จะพบว่าความสำคัญของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มากกว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีความสำคัญ ซึ่งการศึกษาวิจัยของตะวันตกมีการศึกษาร่วมกันทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หรือโดยเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ส่วนการศึกษาวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่สนใจศึกษาเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยไม่ได้ให้ความสำคัญหรือศึกษาร่วมกันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพิจารณาถึงการทำงานในองค์กร จะเห็นได้ว่า หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร การทำงานในปัจจุบันนอกจากต้องอาศัยความร่วมมือในการทำงานหรือพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังมีเรื่อง การลาออกที่เป็นปัญหาสำคัญของหลายๆ องค์กร ซึ่งประเด็นหัวหน้างานอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ

2. ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานของคนต่างเจนเนอเรชัน มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคนต่างเจนเนอเรชันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบทบาทของหัวหน้างานระดับต่างๆ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะหัวหน้างานทำงานใกล้ชิดกับพนักงาน เป็นคนถ่ายทอดข่าวสารหรือนโยบายต่างๆ ขององค์กรผ่านทางหัวหน้างาน ได้ดังนี้

2.1 ก่อนจะมีการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งจากรดับพนักงานเป็นระดับหัวหน้างาน ไม่ว่าจะด้วยความสามารถทางด้านผลการทำงานหรืออายุงาน องค์กรควรจะมีการเตรียมแผนการพัฒนาผู้ที่จะเป็นหัวหน้าหรือผู้บริหารต่อไปในอนาคตเพื่อให้มีศักยภาพที่เหมาะสมในการบังคับบัญชาก่อนเข้าดำรงตำแหน่ง

2.2 เมื่อดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน องค์กรก็ควรมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการบริหารเพิ่มเติมให้กับหัวหน้า หรือการส่งไปฝึกอบรมภายนอกเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนความรู้จากองค์กรอื่น เพื่อเป็นการขยายวิสัยทัศน์ แนวทางการแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานร่วมกัน และประเด็นที่ควรจะให้ความสำคัญเพิ่มเติมในการทำงานร่วมกันในองค์กรก็คือ ความเข้าใจ ความแตกต่างของพนักงาน เช่น ความเข้าใจและยอมรับผู้อื่นของพนักงานเบบี้บูมเมอร์สจะมีมากกว่าพนักงานรุ่นเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย เนื่องจากในปัจจุบันหลายองค์กรมีพนักงานสามรุ่นเข้ามาทำงานร่วมกันในองค์กร นอกจากนี้องค์กรควรเสริมสร้างให้ระดับผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงความสำคัญในบทบาทของตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาว่าสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงผลการดำเนินงานทั้งระดับบุคคลกลุ่มและองค์กรโดยอาจให้มีการคัดเลือกผู้บังคับบัญชาที่เป็นแบบอย่างที่ดีแต่ละด้าน เช่น ด้านการวางแผนการมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคนต่างเจนเนอร์เรชั่น โดยใช้ปีเกิดหรืออายุเป็นเกณฑ์ ซึ่งในการศึกษาคนต่างเจนเนอร์เรชั่น อาจใช้เทคนิคอื่นในการแบ่ง เช่น ใช้วิธี cluster ในการแบ่งกลุ่มคนที่มีความเหมือนกันหรือคล้ายกันเป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้ศึกษาตัวแปรทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจาก

หัวหน้างานเป็นตัวแปรอิสระการศึกษาตัวแปรทั้งสองในอนาคตควรศึกษาในรูปแบบตัวแปรคั่นกลาง (Mediator)

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาคนต่างเจนเนอร์เรชั่น เฉพาะในกลุ่มพนักงานที่ทำงานในองค์กรเอกชนของกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นการนำผลการศึกษาไปใช้ต้องทำอย่างระมัดระวัง

บรรณานุกรม

- จิรนนท์ วงษ์ไวยวรรณ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2547). *การวิเคราะห์และแปลความหมายในการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 10-12*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอส.พี.เอ็น.การพิมพ์ จำกัด.
- ฝ่ายศึกษาและวิจัยการพัฒนาสังคม กองศึกษาและเผยแพร่พัฒนา, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สังคมไทย 2528-2540.
- รชฏ ชยสดมภ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิการ เศรษฐ. (2523). *สังคมและวัฒนธรรมไทย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พิษณุ.
- ศิริ ฮามสุโพธิ์. (2543). *ประชากรกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต (Population and Development of Quality of Life)*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สนธิ สมัครการ และสุพรรณิ ไชยอำพร. (2538). *สังคมไทย : ภาวะปัจจุบันและแนวโน้มอนาคต (พ.ศ. 2535-2550)*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สิริลักษณ์ หยอญกุล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Anushka and Vanessa. (2005). *Whatever happened to the original Generation X?*. The Observer. Retrieved July 4, 2012, from <http://www.leadership.org.uk/files/uploads/84.pdf>
- Bulent, M. (2000). An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: a Turkish case. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, 20(4), 205-214.
- 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., 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., and Sowa, D. (1986) Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, R., 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.
- Finkel, S.E. (1995). *Causal analysis with panel data*. Thousand Oaks, CA; Sage.
- Francesse, Peter (2003). *Trend Ticker: Ahead of the Next Wave*. AdvertisingAge. Retrieved June 10, 2011, from <http://adage.com/article/american-demographics/trend-ticker-ahead-wave/44208/>.
- Glass, A. (2007). Understanding generation differences for competitive success. *Industrial and commercial training*, 2, 98-103.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48, 1075-1079.
- Lepine J. A., Erez A. and Johnson D. E. (2002). The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Levinson, H. (1965). Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370-390.
- Lieber L.D. (2010). How HR Can Assist in Managing the Four Generations in Today's Workplace, *Employment Relations Today*, 36, 85-91.
- Maertz, Griffeth, Campbell, and Allen (2007). The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 1059-1075.
- Mannheim, K. (1952). The problem of generation, In Kecskemeti, P. (ed.). *Essays on the Sociology of Knowledge*. Routledge & Kegan Paul, London.
- 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.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior. The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Paterson M. (2006). *consumption and everyday life*. Routledge, USA .
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behavior. A citizen review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.

- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87.
- 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. and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653-663.
- Ulrich J. M. and Harris A.L. (2003). *GenXegesis: essays on alternative youth (sub) culture*. The University of Wisconsin Press, USA.
- 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.
- 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.
- Williams, S., Pitre, R., & Zainuba, M. (2002). Justice and organizational citizenship behavior intentions: Fair reward versus fair treatment. *The Journal of Social Psychology*, 142, 33-44.
- Yoon, J., & Thye, S. (2000). Supervisor support in the work place: Legitimacy and positive affectivity. *The Journal of Social Psychology*, 140, 295-316.



Tummarath Yuprot received her Master Degree of Business Administration from Thammasat University major in Human Resource in 2013 and Bachelor Degree of Social Administration major in Social Work and minor in Human Resource from Thammasat University in 2008. She is currently a Human resource officer at Honda R&D Southeast Asia co.,Ltd.