

พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเจนเอเรชัน Z ในกรุงเทพมหานคร : การศึกษาเชิงวิเคราะห์

ธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร^{1*}

Received 8 December 2025

Revised 21 December 2025

Accepted 23 December 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเจนเอเรชัน Z ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานเจนเอเรชัน Z ซึ่งเป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี ค.ศ. 1995–2006 (พ.ศ. 2538–2549) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.80 แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย เพื่อทดสอบอิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมการถดถอยคือ $Y' = 41.21 + 5.78X$ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมพลเมืองที่ดีในองค์กรได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เจนเอเรชัน Z

¹ วิทยาลัยสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์วนารม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

* Corresponding author email: theathanick_si@rmutto.ac.th

CYBERLOAFING AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AMONG GENERATION Z EMPLOYEES IN BANGKOK: AN ANALYTICAL STUDY

Theathanick Siriwoharn^{1*}

Abstract

This study aims to examine the influence of cyberloafing behavior on organizational citizenship behavior among Generation Z employees in Bangkok, using a quantitative research approach. The population consists of Generation Z employees born between 1995 and 2006. A sample of 400 respondents was selected. The research instrument for data collection was a questionnaire, which was tested for reliability and achieved a Cronbach's alpha coefficient of 0.80, indicating good reliability. Data were analyzed using descriptive statistics and simple linear regression analysis to assess the influence of cyberloafing behavior on organizational citizenship behavior. The results show that cyberloafing behavior has a statistically significant positive effect on organizational citizenship behavior. The regression equation is $Y' = 41.21 + 5.78X$, indicating that an increase in cyberloafing behavior can explain changes in organizational citizenship behavior.

Keywords: Cyberloafing, Organizational Citizenship Behavior, Generation Z

¹ Chakrabongse Bhuvanarth International College of Interdisciplinary Studies, Rajamangala University of Technology Tawan-ok

* Corresponding author email: theathanick_si@rmutto.ac.th

บทนำ

ทฤษฎีรุ่น (Generational Theory) อธิบายว่า บุคคลที่เกิดในช่วงเวลาใกล้เคียงกันมักมีประสบการณ์ชีวิต การหล่อหลอมทางสังคม และอิทธิพลทางวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งส่งผลให้พัฒนาค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมที่แตกต่างจากรุ่นอื่นอย่างมีนัยสำคัญ (Sutarat et al., 2019) ในบริบทขององค์การสมัยใหม่ ผู้นำต้องเผชิญกับพนักงานที่มีความหลากหลายทางรุ่นอายุ โดยอาจประกอบด้วยพนักงานมากถึง 5 เจเนอเรชันที่ทำงานร่วมกันในเวลาเดียวกัน (Lee et al., 2022; Pitout & Hoque, 2022) ความแตกต่างดังกล่าวส่งผลต่อรูปแบบการทำงาน การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีภายในองค์กร ซึ่งเจเนอเรชัน Z ถือเป็นกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ล่าสุดที่เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างจริงจัง โดยเป็นเจเนอเรชันที่เติบโตมาในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัล อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ทำให้ถูกเรียกว่า “พลเมืองดิจิทัลโดยกำเนิด” (Digital Natives) (Djafarova & Foots, 2022; Limilia et al., 2022; Lindell, 2014; Smith et al., 2020) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Gen Z เป็นเจเนอเรชันแรกที่เกิดหลังการเปิดตัวสมาร์ทโฟนและการแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Mahapatra et al., 2022; Mason et al., 2022) ส่งผลให้มีความคุ้นเคยกับแพลตฟอร์มออนไลน์และการสื่อสารดิจิทัลมากกว่าเจเนอเรชันก่อนหน้า

แม้เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความยืดหยุ่นให้กับองค์กร แต่ความแตกต่างด้านความเชี่ยวชาญและทัศนคติต่อการใช้เทคโนโลยีระหว่างเจเนอเรชันกลับกลายเป็นความท้าทายสำคัญ องค์กรจำนวนมากยังประสบปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับรูปแบบการทำงานและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงาน Gen Z ซึ่งมีแนวโน้มใช้สื่อดิจิทัลและอินเทอร์เน็ตควบคู่กับการทำงานมากกว่าเจเนอเรชันอื่น (Lowell & Morris, 2019; Teng, 2020) หนึ่งในพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตในสถานที่ทำงานคือ พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง (Cyberloafing) ซึ่งหมายถึงการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมส่วนตัวในระหว่างเวลาทำงาน งานวิจัยของ Lim and Teo (2024) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงจัดเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน และอาจส่งผลเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในขณะเดียวกัน พฤติกรรมพลเมืองที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่พนักงานแสดงออกเกินกว่าหน้าที่ที่กำหนด ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กร (Verghese, 2020)

ในบริบทของประเทศไทย หลายองค์กรมีการกำหนดนโยบายควบคุมหรือจำกัดการใช้งานอินเทอร์เน็ตของพนักงานในระหว่างเวลาทำงาน เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลขององค์กรในทางที่ไม่เหมาะสมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล อย่างไรก็ตาม การควบคุมดังกล่าวจำเป็นต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและไม่ละเมิดสิทธิพื้นฐานของพนักงาน โดยเฉพาะสิทธิในความเป็นส่วนตัว แม้ว่าจะมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจเนอเรชัน Z และนโยบายการใช้งานอินเทอร์เน็ตในที่ทำงาน แต่ยังคงขาดงานวิจัยที่อธิบายอย่างชัดเจนถึงอิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองที่ดีในองค์กรของพนักงาน Gen Z โดยเฉพาะในบริบทของกรุงเทพมหานคร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลดังกล่าว เพื่อเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการและเป็นแนวทางในการบริหารจัดการพนักงานรุ่นใหม่อย่างเหมาะสมในองค์กรไทย

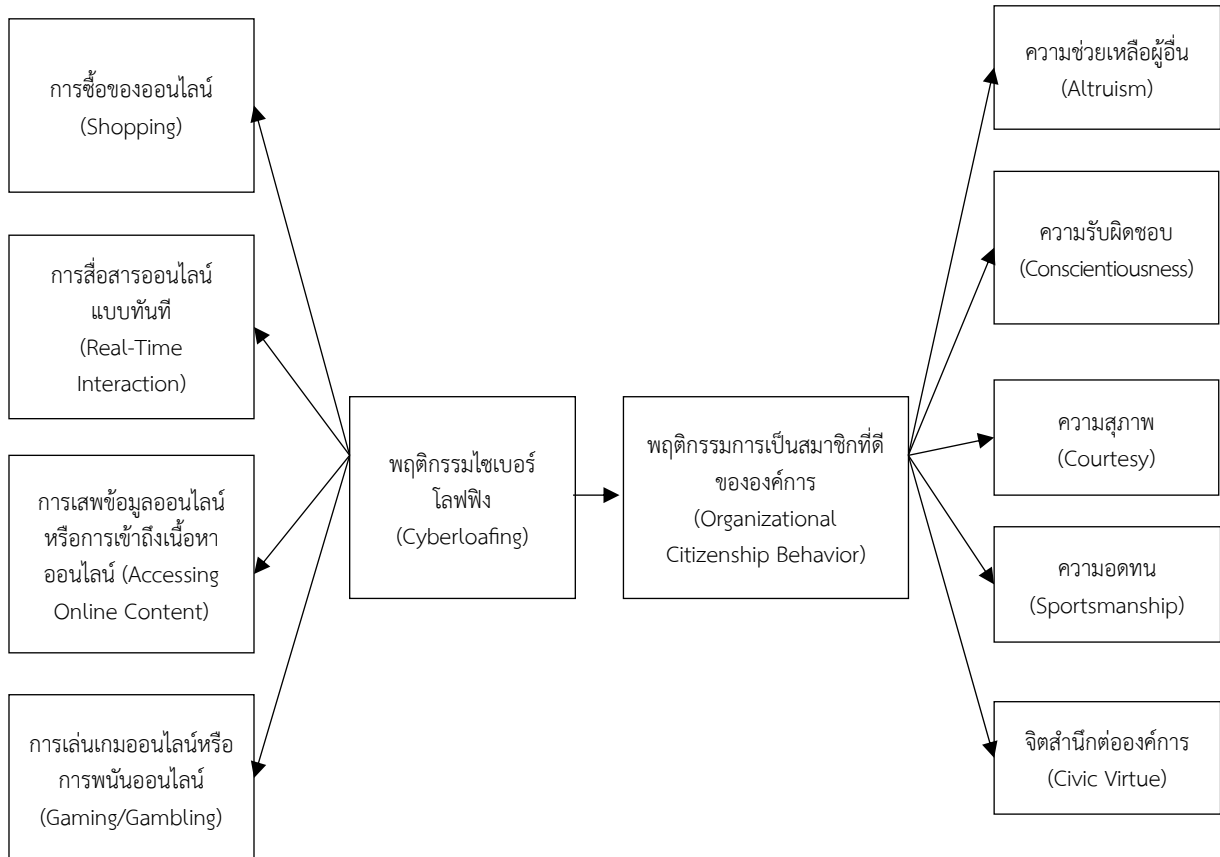
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมพลเมืองที่ดีของพนักงานเจเนอเรชัน Z ในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมพลเมืองที่ดีในองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชัน Z

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

Generation Z คือ กลุ่มคนรุ่นใหม่ล่าสุดที่เข้าสู่ตลาดพนักงาน อย่างไรก็ตาม นักวิชาการยังไม่สามารถหาข้อสรุปร่วมกันเกี่ยวกับช่วงเวลาเกิดของ Gen Z ได้อย่างชัดเจน Dimock (2019) และ Schroth (2019) เสนอว่ากลุ่มนี้ควรถูกกำหนดให้อยู่ในช่วงปี 1997–2013 ขณะที่ Rahardyan et al. (2023), Rampen et al. (2023) และ Savić et al. (2023) เสนอช่วงปี 1995–2006 สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดช่วงปีเกิดของ Gen Z ไว้ที่ปี 1995–2012 (ตามแนวทางของ Appelbaum et al., 2022; Barhate & Dirani, 2022; Janssen, 2021; Pichler et al., 2021) สมาชิกกลุ่ม Gen Z ที่มีอายุมากที่สุดในปัจจุบันคือ 29 ปี และได้เข้าสู่ตลาดพนักงานในหลายอุตสาหกรรมแล้ว แม้จะเข้าสู่พนักงานในระยะเวลายาวนาน แต่ก็ยังมีงานวิจัยเกี่ยวกับ Gen Z ในสถานที่ทำงานอยู่ค่อนข้างน้อย (Dwivedula et al., 2019; Seemiller & Grace, 2018) ขณะที่มีการศึกษาจำนวนมากเกี่ยวกับคนกลุ่มนี้ในด้านการศึกษาและพฤติกรรมผู้บริโภค (E. Anderson et al., 2023; Browne & Foss, 2023) ตามทฤษฎี GCT (Generational Cohort Theory) Gen Z ถูกนิยามผ่านรูปแบบพฤติกรรมจากเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์และสังคมในช่วงวัยเยาว์ของคนกลุ่มนี้ (Fan et al., 2023) การศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ยังคงดำเนินต่อไป เนื่องจากสมาชิกที่อายุน้อยที่สุดของ Gen Z ในขณะนี้ยังมีอายุเพียง

12 ปี และยังคงอยู่ในช่วงของการพัฒนาตัวตน แต่สำหรับสมาชิกที่มีอายุน้อยกว่า พวกเขาได้ผ่านเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่หล่อหลอมค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของพวกเขาแล้ว (Benítez-Márquez et al., 2022) เหตุการณ์สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ Gen Z โดยเฉพาะในที่ทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความหลากหลาย การเคลื่อนไหวเพื่อความยุติธรรมทางสังคม และวิกฤตการณ์การเงินโลกในปี 2007–2008 (Aggarwal et al., 2022; Chillakuri & Mahanandia, 2018; Diacogiannis, 2023; Whitehead, 2022) การศึกษานี้มุ่งเน้นไปที่บทบาทของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีต่อการพัฒนาของ Gen Z และการอธิบายค่านิยมในที่ทำงานของกลุ่มนี้ เพื่อสร้างบริบทที่ช่วยให้เข้าใจการดำรงอยู่ของ Gen Z ในตลาดพนักงานปัจจุบันได้อย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้น

พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง (Cyberloafing) หมายถึง การที่พนักงานใช้อินเทอร์เน็ตหรืออุปกรณ์ดิจิทัลขององค์กรเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในระหว่างเวลาทำงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย และมักถูกจัดอยู่ในกลุ่มพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน (Lim & Teo, 2024; Wagner et al., 2012) การแพร่หลายของเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในที่ทำงานได้เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน งานของ Cook (2017) ชี้ให้เห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน (productivity) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยผลกระทบดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ขึ้นอยู่กับลักษณะ ความถี่ และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมิได้เป็นปรากฏการณ์ที่มีผลลัพธ์แบบตายตัว หากแต่มีความซับซ้อนและขึ้นอยู่กับบริบทของการทำงาน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในระยะเริ่มต้นส่วนใหญ่มักอธิบายพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงในเชิงลบ โดยมองว่าเป็นพฤติกรรมที่ลดสมรรถภาพในการทำงาน ลดผลผลิต และเพิ่มความเสี่ยงต่อการสูญเสียทรัพยากรขององค์กร (Weatherbee, 2010; Wagner et al., 2012) ต่อมา Lim and Chen (2012) ได้เสนอการจำแนกพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ไซเบอร์โลฟฟิงแบบเล็กน้อย (Minor) เช่น การอ่านข่าวหรือเช็คอีเมลส่วนตัว และไซเบอร์โลฟฟิงแบบรุนแรง (Serious) เช่น การพนันออนไลน์หรือการเข้าถึงเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสม ซึ่งช่วยให้เข้าใจความแตกต่างของระดับความรุนแรงและผลกระทบของพฤติกรรมดังกล่าวได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งงานวิจัยในช่วงหลังเริ่มให้ความสนใจกับบริบทและแรงจูงใจของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมากขึ้น โดยพบว่าพฤติกรรมดังกล่าวอาจเกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์และจิตวิทยาในการทำงาน เช่น ความเบื่อหน่ายในการทำงาน (boredom at work) หรือการขาดความท้าทาย (Giordano & Mercado, 2023).

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงถูกอธิบายอย่างชัดเจนในฐานะพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานและทัศนคติของพนักงาน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยที่อธิบายกลไกเชิงเหตุและผลระหว่างพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงกับพฤติกรรมเชิงบวกในองค์กร เช่น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในบริบทของพนักงานเจนเนอเรชัน Z ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอขึ้นครั้งแรกโดย Organ (1988) เพื่ออธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดจากความสมัครใจ มิได้ถูกกำหนดไว้ในระบบรางวัลหรือคำอธิบายลักษณะงานอย่างเป็นทางการ แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พฤติกรรมดังกล่าวมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อมา Borman and Motowidlo (1993) ได้พัฒนาแนวคิดนี้เพิ่มเติมภายใต้กรอบของสมรรถนะตามบริบท

(Contextual Performance) ซึ่งหมายถึงพฤติกรรมที่สนับสนุนสภาพแวดล้อมทางสังคมและจิตวิทยาในที่ทำงาน อันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานขององค์การดำเนินไปอย่างราบรื่น

แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานสามารถสร้างคุณูปการต่อองค์การได้ทั้งในและนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย Organ (1988) เสนอว่า OCB ประกอบด้วย 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ซึ่งหมายถึงการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างสมัครใจ (Podsakoff et al., 2000) โดย Mohapatra et al. (2019) พบว่าพฤติกรรมในมิตินี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ (2) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึงการปฏิบัติงานที่เกินกว่ามาตรฐานขั้นต่ำที่องค์การคาดหวัง เช่น ความมีวินัย ความตรงต่อเวลา และความใส่ใจในคุณภาพของงาน (Borman & Motowidlo, 1993) (3) ความสุภาพ (Courtesy) ซึ่งสะท้อนการเคารพผู้อื่นและการป้องกันความขัดแย้งในที่ทำงาน (Podsakoff et al., 2000) (4) ความอดทน (Sportsmanship) หมายถึงความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์โดยไม่แสดงออกเชิงลบ (Organ, 1988; Zaman, 2023) และ (5) จิตสำนึกต่อองค์การ (Civic Virtue) ซึ่งสะท้อนถึงการมีส่วนร่วม ความสนใจ และความรับผิดชอบต่อกิจกรรมและทิศทางขององค์การ (Graham, 1991)

แม้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์การ แต่การศึกษาพฤติกรรมดังกล่าวในบริบทของพนักงานเจนเนอเรชัน Z ยังมีอยู่อย่างจำกัด เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เพิ่งเข้าสู่ตลาดพนักงานในช่วงเวลาไม่นาน งานวิจัยที่มีอยู่ส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปที่ค่านิยมส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน หรือการสนับสนุนจากองค์การ มากกว่าการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในที่ทำงานกับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Świątek-Barylska, 2020; Yuniawan et al., 2021) ในขณะเดียวกัน งานวิจัยด้านพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมักมุ่งอธิบายผลกระทบของการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานต่อผลลัพธ์ด้านการงาน เช่น ประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงาน มากกว่าการเชื่อมโยงกับพฤติกรรมเชิงบวกในองค์การ โดย Cook (2017) ชี้ให้เห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการงานสามารถส่งผลกระทบต่อระดับประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจในงานของบุคลากรได้ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นไปได้ที่พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงอาจมีความเกี่ยวข้องกับทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานในมิติอื่น ๆ รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมพบที่ยังไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจนเกี่ยวกับลักษณะและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะในบริบทของพนักงานเจนเนอเรชัน Z ช่องว่างทางวิชาการดังกล่าวจึงนำไปสู่การตั้งคำถามการวิจัยและการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยในงานศึกษานี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดของระเบียบวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานเจนเนอเรชัน Z ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1995–2006 (พ.ศ. 2538–2549) และปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แนวคิดการคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ไม่เกิน .05 ซึ่งจากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 385 คน แต่ผู้วิจัยเพิ่มความเพียงพอของข้อมูล ลดความคลาดเคลื่อนจากแบบสอบถามที่อาจไม่สมบูรณ์ และเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและการวัดค่า

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง (Cyberloafing) วัดจากระดับความถี่ของการแสดงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวในระหว่างเวลาทำงาน โดยประยุกต์แนวคิดจาก Akbulut et al. (2017) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 มิติย่อย ได้แก่ การซื้อของออนไลน์ (Shopping) วัดจากการใช้สื่อออนไลน์เพื่อซื้อสินค้าและบริการส่วนตัวในเวลาทำงาน การสื่อสารออนไลน์แบบทันที (Real-Time Interaction) วัดจากการใช้แอปพลิเคชันสนทนาและโซเชียลมีเดียเพื่อการติดต่อส่วนตัวระหว่างเวลาทำงาน การเสพข้อมูลออนไลน์หรือสื่อบันเทิง (Accessing Online Content) วัดจากการเข้าชมเว็บไซต์ข่าว บันเทิง หรือแพลตฟอร์มวิดีโอที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน การเล่นเกมออนไลน์หรือการพนันออนไลน์ (Gaming/Gambling) วัดจากการเล่นเกมหรือการมีพฤติกรรมเกี่ยวกับการพนันในระหว่างเวลาทำงาน

ตัวแปรตาม พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) วัดจากระดับการแสดงพฤติกรรมเชิงสมัครใจของพนักงานที่เอื้อต่อการทำงานขององค์กร โดยอ้างอิงแนวคิดของ Organ (1988) และ Podsakoff et al. (2000) แบ่งออกเป็น 5 มิติย่อย ได้แก่ ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) ความสุภาพ (Courtesy) ความอดทน (Sportsmanship) จิตสำนึกต่อองค์กร (Civic Virtue)

ในการวัดค่าทั้งตัวแปรอิสระและตัวแปรตามใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ระดับ “น้อยที่สุด” ถึง “มากที่สุด”

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง และส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการจัดทำแบบสอบถามนี้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับ 0.80

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมพลเมืองที่ดีของพนักงานเจนเนอเรชัน Z ในกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ซึ่งเกิดระหว่างปี ค.ศ. 1995 ถึง 2006 หรือ พ.ศ. 2538 ถึง 2549) โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 25.86 ปี และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 2.51 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่อายุน้อยที่สุด คือ 19 ปี และอายุมากที่สุด คือ 29 ปี กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (100%) ระบุว่าตนเองทำงานในที่ทำงานเดียวกันมาอย่างน้อย 1 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนส่วนใหญ่ยังอยู่ในระดับปฏิบัติการ สอดคล้องกับช่วงอายุของกลุ่มพนักงาน Gen Z ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง (n = 400)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ด้านการซื้อของออนไลน์	2.84	0.91	ปานกลาง
ด้านการสื่อสารออนไลน์แบบทันที	3.12	0.88	ปานกลาง
ด้านการเสพข้อมูลออนไลน์หรือสื่อบันเทิง	3.25	0.94	ปานกลาง
ด้านการเล่นเกมหรือการพนันออนไลน์	2.10	0.76	ต่ำ
โดยรวม	2.83	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมพนักงานเจนเนอเรชัน Z มีระดับพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.83, S.D. = 0.87) เมื่อพิจารณาเป็นรายมิติ พบว่า การเสพข้อมูลออนไลน์หรือสื่อบันเทิง และการสื่อสารออนไลน์แบบทันที มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่การเล่นเกมหรือการพนันออนไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n = 400)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับ
ด้านความช่วยเหลือผู้อื่น	3.98	0.61	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.12	0.57	มาก
ด้านความสุภาพ	4.05	0.59	มาก
ด้านความอดทน	3.76	0.64	มาก
ด้านจิตสำนึกต่อองค์กร	3.89	0.62	มาก
โดยรวม	3.96	0.58	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.96, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (Mean = 4.12, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ด้านความสุภาพ (Mean = 4.05, S.D. = 0.59) และด้านความช่วยเหลือผู้อื่น (Mean = 3.98, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ขณะที่ด้านความอดทนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (Mean = 3.76, S.D. = 0.64)

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression)

Model	R	R ²	Adjusted R ²	F	df1	df2	p Value
1	.32	.10	.10	24.34	1	219	< .001

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Model Summary) พบว่า แบบจำลองการถดถอยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .32 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับต่ำถึงปานกลาง ค่า R^2 เท่ากับ .10 หมายความว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 10 ขณะที่ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ .10 สะท้อนให้เห็นว่าแบบจำลองมีความเหมาะสมและมีความคงที่เมื่อพิจารณาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

นอกจากนี้ ค่า F เท่ากับ 24.34 ที่องศาอิสระ $df_1 = 1$ และ $df_2 = 398$ และมีค่า $p < .001$ แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งยืนยันว่าพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถใช้เป็นตัวแปรพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในกลุ่มพนักงานเจนเอเรชัน Z

ตารางที่ 4 วิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับการถดถอยอย่างง่าย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4,621.16	1	4,621.16	44.25	< .001
Residual (Error)	41,576.83	398	104.46		
Total	46,197.98	399			

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสำหรับการถดถอยอย่างง่ายพบว่า โมเดลการถดถอยมีความเหมาะสมทางสถิติ ($F = 44.25$, Sig. < .001) แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยอย่างง่าย

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	41.21	2.10	–	19.62	< .001
พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิง	5.78	0.87	0.33	6.65	< .001

จากตารางที่ 5 พบว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 5.78$, Sig. < .001) โดยเมื่อพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น 5.78 หน่วย

อภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอเรชัน Z ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ที่เกิดพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายพบว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 10 ($R^2 = .10$) แม้ว่าผลการวิจัยจะชี้ให้เห็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอาจขัดแย้งกับการรับรู้ทั่วไปที่มีมุมมองไซเบอร์โลฟฟิงเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน แต่ผลลัพธ์ดังกล่าวไม่ควรถูกตีความว่า “ยิ่งพนักงานใช้เวลาเล่นอินเทอร์เน็ตที่ไม่เกี่ยวข้อง

กับงานมากเท่าใด ยิ่งเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น” โดยตรง หากแต่ควรตีความภายใต้ ระดับ ความถี่ และลักษณะของกิจกรรมไซเบอร์โลฟฟิง ที่เกิดขึ้นจริงในบริบทของแรงงานเจนเอเรชัน Z

ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในงานวิจัยนี้พบว่า ระดับพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงโดยรวมของพนักงานเจนเอเรชัน Z อยู่ในระดับปานกลาง และกิจกรรมที่พบบ่อยส่วนใหญ่เป็นกิจกรรมที่มีลักษณะไม่รุนแรง เช่น การฟังเพลงออนไลน์ การแชทกับเพื่อน หรือการใช้บริการธนาคารออนไลน์ ขณะที่กิจกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่มีความเสี่ยงหรือผิดจริยธรรม เช่น การพนันออนไลน์ พบในระดับต่ำ ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่เป็นรูปแบบที่ใช้เป็นช่วงพักสั้น ๆ ระหว่างการทำงาน มากกว่าการหลีกเลี่ยงงานอย่างจริงจัง

การตีความในลักษณะนี้ช่วยอธิบายความแตกต่างจากผลการศึกษาของ Saygin and Güvenç (2019) ซึ่งพบว่าไซเบอร์โลฟฟิงมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) โดยงานดังกล่าวศึกษาในบริบทที่ไซเบอร์โลฟฟิงถูกควบคุมอย่างเข้มงวดและถูกมองเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ชัดเจน ขณะที่บริบทของแรงงานเจนเอเรชัน Z ในปัจจุบัน การใช้อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ดิจิทัลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานและการจัดการชีวิตประจำวัน ผลการวิจัยครั้งนี้จึงสนับสนุนแนวคิดที่ว่า ไซเบอร์โลฟฟิงในระดับปานกลางและไม่รุนแรงซึ่งอาจไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงบวกในองค์กร และอาจทำหน้าที่เป็นกลไกการฟื้นฟูพลังในการทำงาน (micro-break) ได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของ Lim and Teo (2024) และ Rahman et al. (2022) ที่เสนอว่าไซเบอร์โลฟฟิงในระดับที่เหมาะสมสามารถช่วยลดความเครียด เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ และสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ Harsono et al. (2024) ยังชี้ให้เห็นว่าการมีช่วงพักทางจิตใจสั้น ๆ ผ่านกิจกรรมดิจิทัลสามารถช่วยลดความเหนื่อยล้าและส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน ซึ่งอาจเชื่อมโยงไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางอ้อม

อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่พบหลักฐานที่สนับสนุนว่าไซเบอร์โลฟฟิงในทุกรูปแบบจะส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นเพียงความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลในภาพรวม โดยมีขนาดอิทธิพลอยู่ในระดับไม่สูงมาก ซึ่งสะท้อนว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร หรือแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมในงานวิจัยในอนาคต

สรุปได้ว่าผลการศึกษานี้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงของพนักงานเจนเอเรชัน Z ในบริบทปัจจุบันควรถูกทำความเข้าใจในเชิงบริบทและระดับความเหมาะสม มากกว่าการมองว่าเป็นพฤติกรรมเชิงลบเพียงด้านเดียว การบริหารจัดการไซเบอร์โลฟฟิงอย่างสมดุลและยืดหยุ่นอาจช่วยส่งเสริมทั้งความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระยะยาว

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้

1. การบริหารจัดการพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงในเชิง “ความเหมาะสม” มากกว่าการควบคุมอย่างเข้มงวดโดยองค์กรควรพิจารณาการบริหารจัดการพฤติกรรมดังกล่าวในลักษณะที่เน้นความเหมาะสมและความสมดุลมากกว่าการห้ามหรือควบคุมอย่างเข้มงวดทั้งนี้การอนุญาตให้พนักงานสามารถใช้สื่อดิจิทัลเพื่อกิจกรรมส่วนตัวในช่วงเวลาที่เหมาะสม อาจช่วยสนับสนุนบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงบวกในองค์กร

2. การออกแบบนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีของพนักงานเจนเนอเรชัน Z โดยชี้ให้เห็นว่า กิจกรรมไซเบอร์โลฟฟิงที่พบบ่อยในกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชัน Z เป็นกิจกรรมที่ไม่รุนแรงและเกี่ยวข้องกับการสื่อสารหรือการจัดการชีวิตประจำวัน เช่น การฟังเพลงออนไลน์ การแชท หรือการใช้บริการธนาคารออนไลน์ องค์การจึงสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการใช้อินเทอร์เน็ตในที่ทำงานให้มีความยืดหยุ่นและสอดคล้องกับลักษณะการทำงานของแรงงานรุ่นใหม่ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานยังคงแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก

3. พฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เพียงบางส่วน องค์การควรใช้ผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมดังกล่าวร่วมด้วย เช่น การสนับสนุนจากองค์การ บรรยากาศการทำงาน หรือความยุติธรรมในองค์การ เพื่อออกแบบแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับพนักงานเจนเนอเรชัน Z มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เพียงร้อยละ 10 ($R^2 = .10$) แสดงให้เห็นว่ายังมีปัจจัยอื่นอีกจำนวนมากที่ส่งผลต่อพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ยังไม่ครอบคลุม

2. ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสถิติได้แต่ไม่สามารถอธิบายแรงจูงใจหรือความหมายเชิงพฤติกรรมที่อยู่เบื้องหลังการแสดงพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงได้อย่างลึกซึ้ง จึงควรใช้ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อเสริมความเข้าใจ

3. ควรเปรียบเทียบพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างกลุ่มเจนเนอเรชัน เพราะงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานเจนเนอเรชัน Z ซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยี ผลการวิจัยจึงอาจสะท้อนบริบทของคนรุ่นนี้เป็นหลักการศึกษากลุ่มเจนเนอเรชันอื่นจะช่วยให้เข้าใจความแตกต่างเชิงช่วงวัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาบทบาทของพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงในฐานะตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรกำกับ เนื่องจากผลการวิจัยพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมไซเบอร์โลฟฟิงและพฤติกรรมการทำงานที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ยังไม่สามารถอธิบายกลไกความสัมพันธ์ดังกล่าวได้อย่างชัดเจน การศึกษาในลักษณะนี้จะช่วยอธิบายบทบาทของไซเบอร์โลฟฟิงในเชิงกระบวนการมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Aggarwal, A., Sadhna, P., Gupta, S., Mittal, A., & Rastogi, S. (2022). Gen Z entering the workforce: Restructuring HR policies and practices for fostering the task performance and organizational commitment. *Journal of Public Affairs*, 22(3), e2535.
<https://doi.org/10.1002/pa.2535>
- Akbulut, Y., Dönmez, O., & Dursun, Ö. (2017). Cyberloafing and social desirability bias among students and employees. *Computers in Human Behavior*, 72, 87–95.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.02.043>

- Appelbaum, S. H., Bhardwaj, A., Goodyear, M., Gong, T., Sudha, A. B., & Wei, P. (2022). A study of generational conflicts in the workplace. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 7–15. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1311>
- Barhate, B., & Dirani, K. M. (2022). Career aspirations of Generation Z: A systematic literature review. *European Journal of Training and Development*, 46(1/2), 139–157. <https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2020-0124>
- Benítez-Márquez, M. D., Sánchez-Teba, E. M., Bermúdez-González, G., & Núñez-Rydman, E. S. (2022). Generation Z within the workforce and in the workplace: A bibliometric analysis. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.736820>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*, 71–98. https://digitalcommons.usf.edu/psy_facpub/1111
- Browne, L., & Foss, L. (2023). How does the discourse of published research record the experience of Generation Z as students in the Higher Education sector? *Journal of Further and Higher Education*, 47(4), 513–527. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2022.2143257>
- Chillakuri, B., & Mahanandia, R. (2018). Generation Z entering the workforce: The need for sustainable strategies in maximizing their talent. *Human Resource Management International Digest*, 26(4), 34–38. <https://doi.org/10.1108/HRMID-01-2018-0006>
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley and Sons.
- Cook, A. W. (2017). *Cyberloafing, Job Satisfaction, and Employee Productivity: A Quantitative Study* [Doctoral Dissertation]. ProQuest Dissertations & Theses Global. <https://www.proquest.com/openview/058f1cec9c26c3536937050f3c080681/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Diacogiannis, D. (2023). Gen Z on the horizon: The importance of strategic change within the organization. *Concept*, 46.
- Diana-Maria, V., Claudia-Elena, T., Maria-Cristina, I., Olimpia, S., & Madalina-Lavinia, T. (2022). An investigation on cyberloafing behaviors: A multi-method analysis approach. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 6(4), 291–304. <https://doi.org/10.24818/18423264/56.4.22.18>
- Dimock, M. (2019). *Defining generations: Where Millennials end, and Generation Z begins*. Pew Research Center. <https://pewrsr.ch/2szqtJz>
- Djafarova, E., & Foots, S. (2022). Exploring ethical consumption of Generation Z: Theory of planned behaviour. *Young Consumers*, 23(3), 413–431. <https://doi.org/10.1108/YC-10-2021-1405>
- Dwivedula, R., Singh, P., & Azran, M. (2019). Gen Z: Where are we now, and future pathways. *Journal of Human Resource Management*, 22(2), 28–40.

- Fan, A., Shin, H. W., Shi, J., & Wu, L. (2023). Young people share but do so differently: An empirical comparison of peer-to-peer accommodation consumption between millennials and Generation Z. *Cornell Hospitality Quarterly*, 64(3), 322–337. <https://doi.org/10.1177/19389655221119463>
- Giordano, C., & Mercado, B. K. (2023). Cyberloafing: Investigating the importance and implications of new and known predictors. *Collabra: Psychology*, 9(1), 57391. <https://doi.org/10.1525/collabra.57391>
- Graham, J. W. (1991) An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4, 249-270. <https://doi.org/10.1007/BF01385031>
- Harsono, M., Sawitri, H. S. R., & Roz, K. (2024). Cyberloafing and information technology in the workplace: Mapping the scientific evolution and emerging themes. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(7), 429-441. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0722>
- Janssen, D. (2021). Generation Z workplace communication habits and expectations. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 64(2), 137–153. <https://doi.org/10.1109/TPC.2021.3069288>
- Lee, C. C., Lim, H. S., Seo, D. (Josh), & Kwak, D.-H. A. (2022). Examining employee retention and motivation: The moderating effect of employee generation. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 10(4), 385–402. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-05-2021-0101>
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. (2012). Cyberloafing at the Workplace: Gain or Drain on Work?. *Behaviour & Information Technology*, 31, 343-353. <https://doi.org/10.1080/01449290903353054>
- Lim, V., & Teo, T. (2024). Cyberloafing: A review and research agenda. *Applied Psychology*. <https://doi.org/10.1111/apps.12452>
- Limilia, P., Gelgel, R. A., & Rahmijati, L. R. (2022). Digital literacy among Generation Z in Indonesia. *European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, Rethinking Communication and Media Studies in the Disruptive Era*. <https://doi.org/10.15405/epsbs.2022.01.02.1>
- Lindell, J. (2014). A methodological intervention in cosmopolitanism research: Cosmopolitan dispositions amongst digital natives. *Sociological Research Online*, 19(3), 79–92. <https://doi.org/10.5153/sro.3418>
- Lowell, V. L., & Morris, J. M. Jr. (2019). Multigenerational classrooms in higher education: Equity and learning with technology. *The International Journal of Information and Learning Technology*, 36(2), 78–93. <https://doi.org/10.1108/IJILT-06-2018-0068>
- Mahapatra, G. P., Bhullar, N., & Gupta, P. (2022). Gen Z: An emerging phenomenon. *NHRDNetwork Journal*, 15(2), 246–256. <https://doi.org/10.1177/26314541221077137>

- Mason, M. C., Zamparo, G., Marini, A., & Ameen, N. (2022). Glued to your phone? Generation Z's smartphone addiction and online compulsive buying. *Computers in Human Behavior*, 136, 107404. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107404>
- Mohapatra, M., Satpathy, I., & Patnaik, B. (2019). Impact of dimensions of organizational citizenship behaviour on job satisfaction in information technology sector. *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 8(12), 2503–2508. <https://doi.org/10.35940/ijitee.L3435.10>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* (pp. xiii, 132). Lexington Books.
- Pichler, S., Kohli, C., & Granitz, N. (2021). DITTO for Gen Z: A framework for leveraging the uniqueness of the new generation. *Business Horizons*, 64(5), 599–610. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.021>
- Pitout, S., & Hoque, M. (2022). Exploring challenges faced by managers dealing with multi-generational workforce. *The Eurasia Proceedings of Educational and Social Sciences*, 25, 202–212. <https://doi.org/10.55549/epess.1221498>
- 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. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00047-7](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00047-7)
- Rahardyan, T. M., Bakri, M. R., & Utami, A. (2023). Generation gap in fraud prevention: Study on Generation Z, Generation X, Millennials, and Boomers. *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, 12(3), 361–375. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i3.2566>
- Rahman, M. J. W., Kistyanto, A., & Surjanti, J. (2022). Does cyberloafing and person - organization fit affect employee performance? The mediating role of innovative work behavior. *Global Business and Organizational Excellence*, 41(5), 44–64. <https://doi.org/10.1002/joe.22159>
- Rampen, D., Pangemanan, A., & Mandagi, D. (2023). The X-factors behind Gen Z employee performance: A systematic review. *Jurnal Mantik*, 7(2).
- Savić, N., Lazarević, J., & Grujić, F. (2023). Generation Z's letter to CEOs. *Ekonomika Preduzeća*, 71(1–2), 129–143. <https://doi.org/10.5937/EKOPRE2302129S>
- Saygin, M., & Güvenç, K. (2019). Cyberloafing tendencies of the workers: The case of sı lı fke organized industrial zonei. *International Journal of Eurasia Social Sciences*, 10(37), 820–832. <http://dx.doi.org/10.35826/ijoess.2597>
- Schroth, H. (2019). Are you ready for Gen Z in the workplace? *California Management Review*, 61(3), 5–18. <https://doi.org/10.1177/0008125619841006>
- Seemiller, C., & Grace, M. (2018). *Generation Z: A century in the making*. Routledge.

Smith, E. E., Kahlke, R., & Judd, T. (2020). Not just digital natives: Integrating technologies in professional education contexts. *Australasian Journal of Educational Technology*, 1–14. <https://doi.org/10.14742/ajet.5689>

Świątek-Barylska, I. (2020). Shared values and organizational citizenship behavior of Generation Z. *Journal of Positive Management*, 10(1), 21–31. <https://doi.org/10.12775/JPM.2019.010>

Teng, L. S. (2020). Bracing for the multi-generational workforce: What we need to know. *Management Revue*, 31(3), 324–345. <https://doi.org/10.5771/0935-9915-2020-3-324>

Verghese, A. (2020). Organizational citizenship behaviours–antecedents, outcomes & paradoxes: A literature review. *Ushus Journal of Business Management*, 19(4), 27–37. <https://doi.org/10.12725/ujbm.53.3>

Wagner, D. T., Barnes, C. M., Lim, V. K. G., & Ferris, D. L. (2012). Lost sleep and cyberloafing: Evidence from the laboratory and a daylight saving time quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 97(5), 1068–1076. <https://doi.org/10.1037/a0027557>

Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35–44. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2009.03>

Whitehead, H. (2022). *Generation Z's proclivity for technological communication: An exploration into its effects on employers' perceptions of Gen Z and the intergenerational workplace*. Honors College Theses. Georgia Southern University. <https://digitalcommons.georgiasouthern.edu/honors-theses/729/>

Yuniawan, A., Filatrovi, E. W., & Arraniri, I. (2021). Generation Z and organizational citizenship behavior of Sharia banking. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2), 131–141. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art4>

Zaman, Z. (2023). Examining the impact of OCB on individual career development and advancement, exploring potential moderating effects of job self-efficacy. *Voyage Journal of Economics and Business Research*, 2(2).