

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับการเป็นพลเมืองที่ดีต่อองค์การของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
- 2) ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอเลนและเมเยอร์
- 3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
- 4) การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดของออร์แกน
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารประสงค์จะให้เกิดขึ้นในองค์การ เพราะความผูกพันของสมาชิกในองค์การนั้นจะเป็นปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญและมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ทำให้การทำงานขององค์การมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ ความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักพฤติกรรมศาสตร์มากมายมีการแสดงออกมาได้ทั้งในรูปของทัศนคติ พฤติกรรม จึงมีการให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

Buchanan (1974, p. 533 อ้างถึงใน จิฎิมา พุฒประเสริฐ, 2556, น. 10) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ

Meyer and Allen (1990, p. 196 อ้างถึงใน อภิชาติ อนันตภักดิ์, 2558, น. 12) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้งให้คนยังอยู่ในองค์การต่อไป

Steers (1977, p. 46 อ้างถึงใน สุกฤษดิ์ ลำภาพันธ์, 2557, น. 14) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์การ และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ

นัยนา ปลั่งกลาง (2559, น. 37) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานกับองค์การอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ และจงรักภักดีต่อองค์การไม่คิดจะละทิ้งไปจากองค์การ

กัญฐิกา สุระโคตร (2559, น. 13) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง จิตใจที่มีทัศนคติที่ดีของสมาชิก ซึ่งมีความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นต่อองค์การ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เกิดบรรทัดฐานทางสังคมเดียวกันในองค์การ สมาชิกแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่ออุทิศตนอย่างเต็มที่ ในการร่วมสร้างสรรค์ประโยชน์เพื่อองค์การด้วยความจงรักภักดี ส่งผลให้เกิดความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

สุกัญญา ชัยย่อง (2560, น. 18) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์การในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนแนวโน้มที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

สรสุตา แก่นจันทร์ (2560, น. 48) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเกี่ยวพันอย่างแนบแน่นกับองค์การ ค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามมุ่งมั่นของบุคคลที่ปฏิบัติงานเพื่อองค์การด้วยความทุ่มเทและเต็มใจ มีความตระหนักที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การและมีความมุ่งมั่นที่จะดำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

ณิชากุล ท้าวสาลี (2562, น. 37) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีพฤติกรรมยอมรับในค่านิยมขององค์การ เต็มใจที่จะทำความสำเร็จเพื่อองค์การและยังคงต้องการอยู่กับองค์การนี้ต่อไป

ภุริวิชญ์ โทสุรินทร์ (2561, น. 33) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือจิตใต้สำนึกที่มีความรักความผูกพันอย่างเหนียวแน่นต่อองค์การ พร้อมจะทำทุกวิถีทางที่จะรักษาความสัมพันธ์นี้ไว้อย่างสุดความสามารถและเต็มที่ รวมไปถึงการยอมรับค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ ทำงานอย่างทุ่มเท เสียสละเพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์การ และไม่คิดที่จะลาออกหรือโอนย้าย แม้ว่าจะมีงานที่ได้รับผลตอบแทนที่ใกล้เคียงหรือดีกว่า

สุวิมล ลำทุมลักษณ์ (2562, น. 17) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความเกี่ยวข้องที่เกิดจากจิตใจและนำไปสู่พฤติกรรม คือ ความเต็มใจและทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การและอยากทำงานให้องค์การต่อไป ทั้งการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ตลอดจนกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ

1.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจและศึกษาองค์ประกอบที่ทำให้สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การและพร้อมที่จะทำงานให้องค์การ สรุปได้ดังนี้

Steer (1997, p. 121 อ้างถึงใน วุฒิพงษ์ เข็มดวง, 2555, น. 21) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันขององค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1) มีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่บุคลากรยอมรับแนวทาง การปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ

2) มีความพร้อมที่จะทุ่มเททำงานในนามขององค์การ หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานขององค์การประสบผลสำเร็จ

3) มีความตั้งใจจะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง ความต้องการของบุคลากรที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์การ ถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น และถึงแม้ว่าองค์การจะเกิดสถานะวิกฤติทางเศรษฐกิจ บุคลากรจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์การ

Buchanan (1974, 533 อ้างถึงใน สกฤษดิ์ ลำเกาพันธ์, 2557, น. 11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

2) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์การ

Dunham, Grube and Castaneda (1994, p. 371) กล่าวว่า ในแต่ละองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Meyer and Allen จำเป็นต้องอธิบายโดยใช้ชุดตัวแปรต้นที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร โดยเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่ตรงกับความคาดหวังของเขา และทำให้เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1.1) คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic)

1.2) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic)

1.3) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)

1.4) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic)

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการคงสมาชิกไว้ในองค์กรกับผลประโยชน์ที่เขาจะต้องสูญเสียไปถ้าเขาลาออกจากองค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันด้านการคงอยู่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร หรือการรับรู้ว่ามีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์กรอื่น รวมถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันด้านการคงอยู่ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

2.1) อายุ (Age)

2.2) สถานภาพการจ้างงาน (Tenure)

2.3) ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

2.4) ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to leave)

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่า การคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรกระทำ โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ บุคคลอาจมีค่านิยมว่า คนที่ย้ายงานบ่อย ๆ เป็นคนที่ขาดความจงรักภักดีและไม่น่าเชื่อถือ หรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่ต้องการให้งานหยุดชะงัก อีกทั้งยังเป็นเรื่องของการได้รับการปลูกฝังในความคิดว่าเขาควรจะอยู่กับองค์กร บุคคลจึงรู้สึกว่าควรจะอยู่กับองค์กรต่อไป โดนความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

3.1) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Coworker relationship)

3.2) การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)

3.3) การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management)

วรรณะ บรรจง (2558, น. 24) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความผูกพันด้านการยอมรับเป้าหมาย เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่ ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกกับองค์กร

2) ความผูกพันด้านความเต็มใจ หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงานท พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน มีการเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับและผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียไป หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไปอย่างถาวร ซึ่งผลเสียนี้นี้จะพิจารณาในลักษณะของต้นทุนที่เกิดขึ้นหรือผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป

3) ความผูกพันด้านความต้องการเป็นสมาชิกที่ดี หมายถึง การที่พนักงานมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องและความเหมาะสม เป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีหน้าที่ในการทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จันทร์หา อิมในบุญ (2559, น. 7) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1) ความศรัทธาต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อถือ ยอมรับและมั่นใจในเป้าหมาย ค่านิยม นโยบาย คำขวัญและแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษาว่าจะสามารถบริหารจัดการได้เป็นอย่างดี บริหารด้วยความยุติธรรมและดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดของสมาชิกในสถานศึกษา

2) ความทุ่มเทต่อองค์กร หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจและ พร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ และความพยายามในการปฏิบัติงานให้กับสถานศึกษาด้วยความเสียสละ ตรงต่อเวลา และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานโดยคำนึงคุณภาพของงาน ชื่อเสียงของสถานศึกษา ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จของสถานศึกษา

3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของครูต่อสถานศึกษา แสดงออกโดยการมีความต้องการที่จะคงความเป็นสมาชิกอยู่ในสถานศึกษาตลอดไป คือ ความตั้งใจจริงของ

ครูผู้สอนที่แสดงให้เห็นว่าตนจะปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาเดิมนั้น โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือย้ายไปปฏิบัติงานที่สถานศึกษาอื่นหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น

Allen and Meyer (1990, p. 1-4 อ้างถึงใน นัยนา ปลั่งกลาง, 2559, น. 42) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และอยากมีส่วนร่วมกับองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูงจะมีความต้องการอยู่กับองค์การต่อไป

2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การ เกิดจากการประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อยังคงอยู่กับองค์การ เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ต้องสูญเสียเมื่อตัดสินใจลาออกออกจากองค์การ ไม่ว่าจะเป็นผลตอบแทนด้านการเงิน สวัสดิการ หรือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูงจะมีความรู้สึกว่าตนมีความจำเป็นต้องคงอยู่กับองค์การต่อไป

3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อบุคคลว่าเป็นพันธะที่ต้องคงอยู่กับองค์การ เพราะถือเป็นสิ่งที่ถูกที่ควร ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมและความเชื่อของบุคคลว่าต้องจงรักภักดี ต้องซื่อสัตย์ต่อองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานสูงจะมีความรู้สึกว่าจะสมควรอยู่กับองค์การต่อไป

อภิชาติ อนันตภักดิ์ (2558, น. 10) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การว่าด้วยองค์ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1) ความผูกพันทางด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันของครูที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรัก ความผูกพันต่อองค์การ เต็มใจ ตั้งใจ และมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งอุทิศกำลังกาย กำลังใจและกำลังสมองในการทำงานเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จ

2) ความผูกพันทางด้านความคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันของครูที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมที่แสดงออกว่ามีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ ไม่ปรารถนาที่จะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากรองค์การ แม้ว่าจะมีงานที่คล้ายคลึงกัน แต่ได้รับผลตอบแทน สวัสดิการหรือตำแหน่งที่สูงกว่า ไม่คิดที่จะลาออกไม่ว่าองค์การอยู่ในสภาวะปกติ หรืออยู่ในฐานะวิกฤตอันเนื่องมาจากสาเหตุต่าง ๆ

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของครูแต่ละคนที่ยอมรับพฤติกรรมทางสังคมของเพื่อนร่วมงาน ให้มีความสำคัญและปฏิบัติตามค่านิยม วัฒนธรรม บรรทัดฐาน และกฎขององค์การที่ตั้งไว้ เคารพในสิทธิที่สมาชิกได้รับจากการเป็นสมาชิกขององค์การ พร้อมทั้งจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแบ่งประกอบออกเป็น 2 มิติ คือ ด้านทัศนคติของพนักงานในองค์การ ได้แก่ การที่พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในด้านการทำงานของเขามีความสอดคล้องกัน ทำให้เกิดการ

ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานในองค์การ ได้แก่ การที่พนักงานมีการอุทิศตน โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ซึ่งผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) มาใช้ในการศึกษางานวิจัย ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การยังเป็นตัวบ่งชี้สำคัญในเรื่องอื่น ๆ

Steer (1984, p. 45 อ้างถึงใน สุกัญญา ชัยย่อง, 2560, น. 12) ให้ความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า – ออกจากงานของสมาชิกในองค์การได้ดีกว่าการศึกษาความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

1) ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์การโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่มุมหนึ่งของงานเท่านั้น

2) ความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้จะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3) เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลสัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ

3.1) พนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การในระดับสูง

3.2) พนักงานที่มีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานองค์การซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา

3.3) ด้วยเหตุผลที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

3.4) อาจกล่าวได้ว่าบุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติอยู่ในระดับที่ดีกว่าเหนือผู้อื่น

Buchanan (1974, p. 75 อ้างถึงใน นิชากุล ท้าวสาลี, 2562, น. 39) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์การ อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ ตลอดจนปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์ (2529, p. 17 อ้างถึงใน วราลักษณ์ บัระบัดทอง, 2557, น. 18) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ นำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การดังนี้

1) พนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง

2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันอย่างสูง ยังมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมาย

3) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ เลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้ถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี

สรพงษ์ โพนบุตร (2551, น. 23) กล่าวว่า กล่าวไว้ว่า ความสำคัญความผูกพันต่อองค์การ นั้น มีดังนี้

- 1) เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพของงานในองค์การนั้น
- 2) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีความพยายาม พุ่มเทและทำงาน
- 3) ความผูกพันต่อองค์การจะทำให้บุคคลมีความเลื่อมใสศรัทธาต่อองค์การ
- 4) ช่วยลดการควบคุม ดูแล ลดการกำกับติดตามงานจากผู้บังคับบัญชา

จิรวรรณ ผลไพโร (2559, น. 28) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์การอย่างมาก โดยความผูกพันต่อองค์การจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในงานที่รับผิดชอบ สุดท้ายองค์การก็จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขันและบริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ ความผูกพันเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างหนึ่งของสมาชิกองค์การ ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

นัยนา ปลั่งกลาง (2559, น. 41) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีประสบการณ์มีความสำคัญเพราะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกในทางบวก มีความจงรักภักดีโดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งและก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนตัวกระตุ้นหรือเป็นแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นอีกทั้งส่งผลให้องค์การประสบผลสำเร็จในภาพรวม

ภูริวิชัย โทสุรินทร์ (2561, น. 35) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้นมีความสำคัญกับระบบของการทำงานในแบบกลุ่ม หน่วยงาน หรือระบบองค์การเป็นอย่างมาก เพราะความผูกพันขององค์การเป็นตัวที่สามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพระบบขององค์การที่มีความเหมาะสมกับบุคลากร จึงทำให้บุคลากรเกิดความรัก ความภาคภูมิใจในการทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทเสียสละให้ทำงานหรือหน้าที่ของตนเอง จึงส่งผลให้การลาออก การโอนย้ายลดน้อยลง และเมื่อองค์การใด ๆ มีบุคลากรที่มีความผูกพันในองค์การมากแล้วนั้น ก็ทำให้องค์การนั้น ๆ มีความก้าวหน้าและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ สามารถทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญต่อการคงอยู่ขององค์การ ซึ่งสามารถทำนายอัตราการเข้าออกจากงาน ในการช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพื่อเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรในองค์การมีการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steer and Porter (1991 อ้างถึงใน วรวรรณ บุญล้อม, 2551, น. 30-32) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1) ลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1) อายุ คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย
- 1.2) ระดับการศึกษา คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ
- 1.3) เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย
- 1.4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานงานจะผูกพันต่อองค์กรสูง

1.5) ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความตั้งใจให้การปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้นจึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

1.6) ความต้องการประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่า เขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.7) สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภรรยาแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด

2) ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาท

2.1) ความชัดเจนของงาน คืองานที่มีการระบุขอบเขต ซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยมีผลงานให้เห็นชัดเจน

2.2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน คือลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจได้ตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก

2.3) งานมีลักษณะท้าทาย คืองานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและใช้สติปัญญาในการคิดสร้างสรรค์หรือใช้เทคโนโลยี

2.4) งานมีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของพนักงานได้

2.5) งานที่มีการใช้ข้อมูลป้อนกลับ ในการที่บุคลากรได้เกิดการทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญา ความสามารถของตนในการทำงานให้กับองค์กรแล้ว ย่อมที่จะต้องมีการได้รับข้อมูลย้อนกลับมาเพื่อเป็นการประเมินความรู้ความสามารถของตนเอง และส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นหาข้อมูลย้อนกลับมานั้นมีความชัดเจน

3) ลักษณะขององค์กร

3.1) การกระจายอำนาจในองค์กร เป็นการมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติบริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจให้มีส่วนร่วมในการบริหารมอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

3.2) การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์การได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้เพราะกำไรขององค์การก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

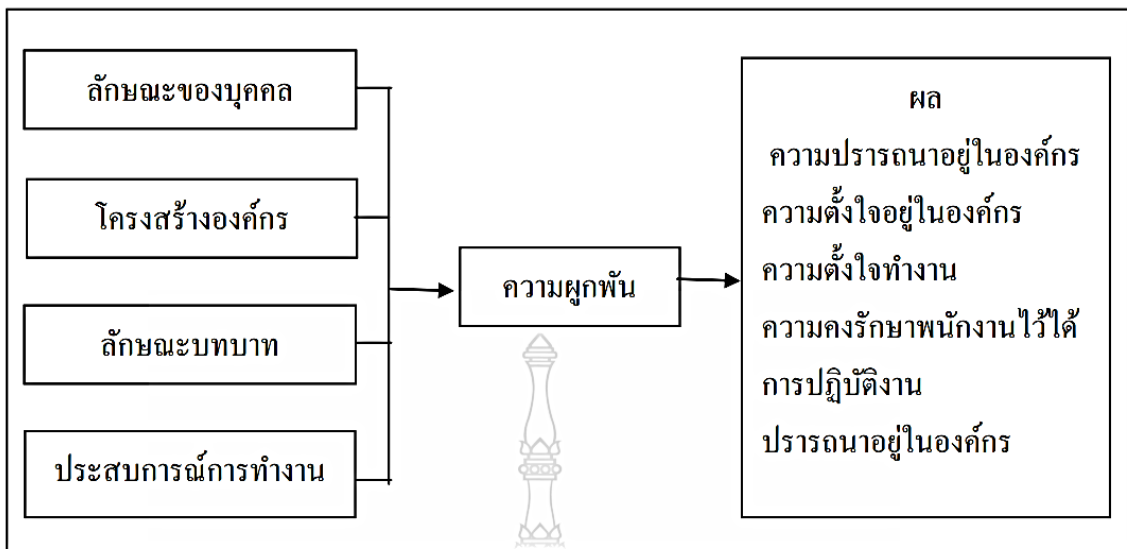
3.3) ขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ในองค์การขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงานและได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

4) ลักษณะประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์การ

4.1) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับพนักงานเหมือนสมาชิกในองค์การว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์การแล้วนั้น เขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2) ความรู้สึกต่อองค์การว่าเป็นองค์การที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์การสูงจะรู้สึกว่ององค์การเป็นที่พึ่งพาได้และจะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง

4.3) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์การ รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์การที่ให้กับพนักงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า ในองค์การได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองเพื่อใช้ศึกษาความผูกพันองค์กรตามแนวคิด Porter and Steers
ที่มา : Porter and Steers (1983, p. 22)

Buchanan (1974 อ้างถึงใน ซลิตา แค่มจันทิก, 2557, น. 27) ได้มีปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ออกเป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน สถานภาพสมรส ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร อาทิ เช่น สมาชิกมีอายุเท่าไร ก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงาน (Role – related Characteristics Factors) โดยมีตัวแปรย่อยที่เป็นลักษณะของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การมีโอกาสก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กร (Organization Factors) มีตัวแปรย่อยหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น ลักษณะการกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของหน้าที่งานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน ความเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน

4) ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรู้ต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไรบ้าง ในลักษณะดังต่อไปนี้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานมีความยุติธรรม ในการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์และค่าตอบแทนพิเศษ ล้วนแต่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

Baron (1986 อ้างถึงใน พุทพงษ์ สองสี, 2558, น. 21) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กร ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามสภาพการทำงาน ในความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่า นั่นคือ เป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน มี 4 ปัจจัยดังนี้

1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ และความหลากหลายของงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

2) เกิดจากโอกาสในการทำงานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนานและมีตำแหน่งงานระดับสูง และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

จากปัจจัยที่ 4 ปัจจัยจึงสรุปได้ว่าผลของความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้พนักงานในองค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานมีความผูกพันในระดับสูงจะทำให้พนักงานมีความพยายามทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร และช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จในเป้าหมายต่าง ๆ ได้

McShane and Gilnow (2000 อ้างถึงใน อรรถดิ ธิติเสรี, 2559, น. 40) ได้กล่าวไว้ว่าสิ่งต่อไปนี้ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร คือ

1) ความยุติธรรมและความพึงพอใจ (Fairness and Satisfaction) องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการทำให้พนักงานมีความจงรักภักดี (Loyalty) คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกในทางบวกและรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมในการทำงาน องค์กรต้องสร้างความผูกพันโดยการแบ่งปันผลกำไรและผลประโยชน์ขององค์กรให้กับพนักงานด้วย ไม่ใช่ให้ประโยชน์เฉพาะผู้บริหาร

2) ความมั่นคงในงาน (Job Security) องค์กรควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์กร การรับประกันว่าจะจ้างงานตลอดชีวิตอาจไม่ใช่สิ่งจำเป็น องค์กรควรทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่าผลงานของพนักงานจะได้รับการตอบแทน

3) ความเข้าใจต่อองค์กร (Organizational Comprehension) ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความเข้าใจต่อองค์กร พนักงานควรได้รับรู้อย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

4) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Involvement) พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เมื่อพวกเขามีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับอนาคตขององค์กร การมีส่วนร่วมนี้ทำให้พนักงานได้เห็นว่าการตัดสินใจเป็นผลสะท้อนมาจากการตัดสินใจของเขา

5) ความไว้วางใจในตัวพนักงาน (Trusting Employees) ความไว้วางใจเกิดขึ้นเมื่อเรามีการคาดหวังในทางบวกเกี่ยวกับเจตนาและการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่งที่มีต่อเราในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยง ความไว้วางใจ หมายถึง การศรัทธาในบุคคลอื่นหรือกลุ่มบุคคล ความไว้วางใจมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นหัวใจของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน

Allen and Mayer (1990 อ้างถึงใน เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562, น. 12) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรงานแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง เล็กความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคม ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านคือ

1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ มีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานทักษะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปฏิกริยาของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงาน

2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออกในการรับรู้โดยการเปรียบเทียบงานของตนกับงานอื่น ๆ

3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์การพนักงานที่กล่าวมาในข้างต้น ตัวแปรที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พิจารณาจากแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) ซึ่งเป็นตัวแปรชี้วัดถึง ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกที่ในแต่ละตัวแปรมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนและมีความครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการวัด รวมทั้งมีความเหมาะสมกับสภาพการทำงานและลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการวัดอีกด้วย ซึ่งมีปัจจัยทั้งหมด 3 ด้าน คือ

- 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment)
- 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)
- 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

2. ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของอเลนและเมเยอร์

Allen and Meyer (2003 : 89 อ้างถึงใน สุภัญญา ชัยย่อง, 2560, น. 37) ได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเกิดจากองค์ประกอบที่ต้องเกี่ยวพันระหว่างบุคลากรกับองค์การ ซึ่งความผูกพันจะเกิดขึ้นได้ต้องมาจากทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์การในเชิงบวก เกิดเป็นความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคล โดยบุคคลมีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นอย่างสูงต่อการทำงานร่วมกับโครงการมีความรักและความทุ่มเทกับองค์การ และกำหนดว่าความผูกพันต่อองค์การจะต้องประกอบด้วยโครงสร้าง 3 ลักษณะ ที่เป็นปัจจัยสร้างความผูกพันองค์การดังนี้

2.1 ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลายและปฏิกิริยาของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าการสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดสถานการณ์ให้รางวัลภายใน ซึ่งพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก อายุและเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การน่าจะมีสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น. 57) ได้พยายามจำแนกประเภทของอารมณ์ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การให้มีความชัดเจน โดยอาศัยคำถามเชิงโครงสร้างในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบทางด้านจิตใจ ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analyses) ข้อคำถามเหล่านั้นสามารถวัดมิติความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ได้อย่างชัดเจน การศึกษาวิจัยจึงเน้นศึกษาในประเด็นเรื่ององค์ประกอบความรู้สึกที่เกี่ยวกับความผูกพันเพียงอย่างเดียว ซึ่งมีความสอดคล้องกับนิยามของความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกในปัจจุบัน คือ เป็นระดับของความผูกพันทางด้านจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกผ่านทางอารมณ์ความรู้สึก ได้แก่ ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรัก (Affection) ความอบอุ่น (Warmth) ความชอบ (Fondness) ความสุข (Happiness) ความพอใจ (Pleasure) และความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Belongingness) เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นอารมณ์ความรู้สึกผูกพันในทางจิตใจของครูที่มีต่อองค์กร ในแง่ที่ครูรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความใส่ใจกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับองค์กร ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นครูขององค์กร

2.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร องค์กรประกอบสำคัญที่บ่งชี้ให้เห็นถึงความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออกจากงาน อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรจะเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรด้านความคงอยู่ในระยะเริ่มแรก เพราะคล้ายกับการเป็นเครื่องวัดว่าการลงทุนองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานคล้ายเป็นตัวบ่งชี้ถึงการไม่เคลื่อนย้าย การลงทุน เช่น ความสัมพันธ์เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน การปลดเกษียณ การลงทุนในอาชีพและทักษะที่เฉพาะสำหรับงานนั้น อายุมีความสัมพันธ์ทางลบกับโอกาสทางเลือกในงานอื่น ๆ ความพึงพอใจในอาชีพจะเป็นตัวชี้วัดการลงทุนได้ตรงกว่า ความตั้งใจจะลาออกจากงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความคงอยู่ เพราะพนักงานที่ตั้งใจจะลาออกมีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ในระดับต่ำ แม้ว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความคงอยู่จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกของบุคคลก็ตาม อีกทั้งลักษณะของการมีส่วนร่วมในการบริหารและการพึ่งพาอาศัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของพนักงานกับงานอื่น ๆ ที่พบ

นอกจากนี้บุคคลอาจจะมี ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูงเกิดจากการออกจากองค์กรอาจจะทำให้ตนเองสูญเสียผลประโยชน์ ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สะสมไว้จากการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลานาน เป็นต้น เนื่องจากมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร พบว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานน้อยลง หากทางเลือกที่นำมาพิจารณาตัดสินใจเพื่อเปลี่ยนงานในขณะนั้นมีน้อย

สรุปได้ว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความผูกพันที่เกิดจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนในแง่ของผลประโยชน์ที่ได้รับแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของครู โดยการแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อการทำงานของครูที่พร้อมจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไป และไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานไปจากองค์กร

2.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) เป็นความผูกพันที่มีพื้นฐานมาจากบรรทัดฐานภายในองค์กรและความเป็นหนึ่งเดียวระหว่างบุคคลกับองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาอาศัยองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความผูกพันของเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดลักษณะของพันธะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการพัฒนาให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม การพึ่งพาอาศัยองค์กรและการรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารทำให้เกิดความรู้สึกถึงหน้าที่ทางจริยธรรมต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหน้าที่อาจแลกเปลี่ยนกับความผูกพันเพราะลักษณะงานที่ชอบของแต่ละบุคคลไม่เหมือนกัน เช่น บุคคลที่สัมภาษณ์สำหรับตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจในการบริหารและมีอำนาจหน้าที่

บางอย่างมีอิทธิพลเหนือปัญหาที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เขาไม่ได้คาดหวังไว้แต่ได้รับจากองค์กรเป็นสิ่งที่ยิ่งใหญ่และเขาแสดงการกระทำบางอย่างเป็นการแลกเปลี่ยน การพึงพาองค์กรมีลักษณะเช่นเดียวกันนี้บางครั้งมีระดับต่ำกว่าเพราะปริมาณของการพึ่งพาบางอย่างเท่านั้นที่คาดว่าจะได้จากองค์กรทั้งหมด

สำหรับอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับหน้าที่ที่จะผูกพัน นอกจากนี้ว่าอายุจะสะท้อนรูปแบบการเลขเปลี่ยนของค่านิยมและหน้าที่ที่เกี่ยวกับบรรทัดฐานของพนักงานต่อองค์กรความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานทางสังคมยังมีความสัมพันธ์กับการลาออก

งานวิจัยในระยะหลังจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาองค์ประกอบด้านบรรทัดฐานและพยายามศึกษาให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นภาพสะท้อนของความสำนึกในหน้าที่ ความจำเป็นในการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ในองค์กร แต่ไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึกและยังมีความแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรด้านคงอยู่กับองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงไปตามระดับของผลได้ผลเสียที่บุคคลได้รับจากองค์กร

สรุปได้ว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน คือ การเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่ตนในฐานะครูที่เป็นสมาชิกต้องปฏิบัติ มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความรู้สึก ทางจิตใจที่ยึดมั่น รักดีหรือยึดติดอยู่กับองค์กร

นอกจากนี้ Allen and Meyer (1990, p. 1-8 อ้างถึงใน จีรวรรณ ผลไพธ, 2559, น. 17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการลาออกและพฤติกรรมการลาออก โดยเฉพาะความผูกพันด้านจิตใจจะมีความสัมพันธ์มากที่สุด ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจขาดงานของพนักงาน แต่ไม่พบความสัมพันธ์นี้กับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ แต่จะพบความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานอย่างจงใจกับปฏิกริยาระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และพบว่ามีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม Allen and Meyer ได้สรุปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลในแต่ละลักษณะไว้ ดังนี้ 1) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องจากตนเองต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นจริง ๆ 2) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องจากตนเองมีความจำเป็นต้องอยู่ และ 3) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานในระดับสูงและยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เนื่องจากตนเองรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ควรทำให้กับองค์กร (วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น. 61)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.1 ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้มีผู้ศึกษารวมถึงมีผู้วิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามของคำว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้หลากหลายแง่มุม โดยให้ความหมายดังกล่าวสามารถอธิบายได้ ดังต่อไปนี้

Organ (1998, p. 98 อ้างถึงใน ณิชากุล ท้าวสาลี, 2562, น. 41) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายถึง เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญาว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษ

Spector (2000, p. 250) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงานและสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำเพื่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ขององค์กร และการไม่เสียเวลาปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

Katz and Kahn (1978, 275 อ้างถึงใน นัยนา ปลั่งกลาง, 2559, น. 10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เป็นการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและแสดงความเป็นมิตร เป็นพฤติกรรมทางสังคมเชิงบวกในการปฏิบัติงานและเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร ทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี รู้สึกเป็นพวกเดียวกัน หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้การดำเนินงานภายในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Podsakoff and Mackenzie (2006 อ้างถึงใน อรรถดิ ธิติเสรี, 2559, น. 25) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวนอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ยังประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

กิตติดาพร กาลานุสนธิ์ (2554, น. 50) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรโดยรวม

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554, น.47) ได้สรุปความหมายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง การกระทำที่พนักงานแสดงออกมาโดยไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลขององค์กร แต่เป็น

ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ของพนักงานเองซึ่งอาจจะเกินกว่าหน้าที่ แต่การกระทำดังกล่าวจะ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

โกศล ตามะทะ (2559, น. 35) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยตัวของครูเองที่เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เป็นพฤติกรรมหรือการกระทำของครูที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่โรงเรียนได้กำหนดไว้ แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและโรงเรียน หลีกเลียงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโรงเรียน

สรสุตา แก่นจันทร์ (2560, น. 51) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี คือ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจของบุคลากรในองค์การที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือการกำหนดของหน่วยงานและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การในการดำเนินการและพัฒนา

หัตตดาว รัตน์ชาติ (2562, น. 28) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ว่าเป็น พฤติกรรมทางบวกที่สมาชิกในองค์การกระทำด้วยความสมัครใจและเต็มใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่เกี่ยวข้องกับการรางวัลหรือบทลงโทษใด ๆ ส่งผลให้องค์การได้รับประโยชน์ต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behaviors) หมายถึง การปฏิบัติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ไม่ได้เกิดจากการได้รางวัลอย่างเป็นทางการจาก องค์การแต่เป็นการปฏิบัติตนที่เกิดขึ้นเองของสมาชิกด้วยความเต็มใจในการจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และรับผิดชอบมากกว่าบทบาทที่ตนได้รับ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

3.2 แนวคิดของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่า แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคล ในองค์การที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555, น. 23) ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในองค์การออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History)

1) แนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การออกจาก พฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในแนวคิดนี้ เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียง อย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์ และมาทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การกำหนด โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การมองลักษณะนี้อาจทำให้เกิด ความ สับสนในการระบุ ว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรม

บทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้ มีความหลากหลายไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน

2) แนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น นักวิชาการจึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่

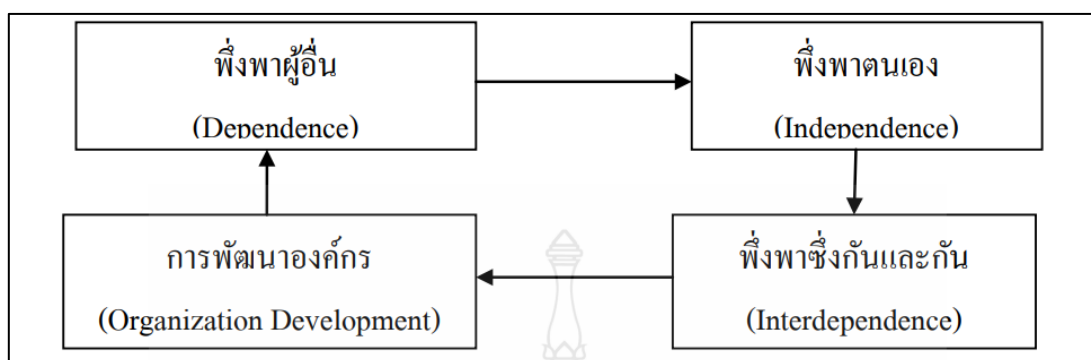
2.1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน (Traditional In-Role Job Performance Behavior)

2.2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Organizationally Functional Extra-Role Behavior)

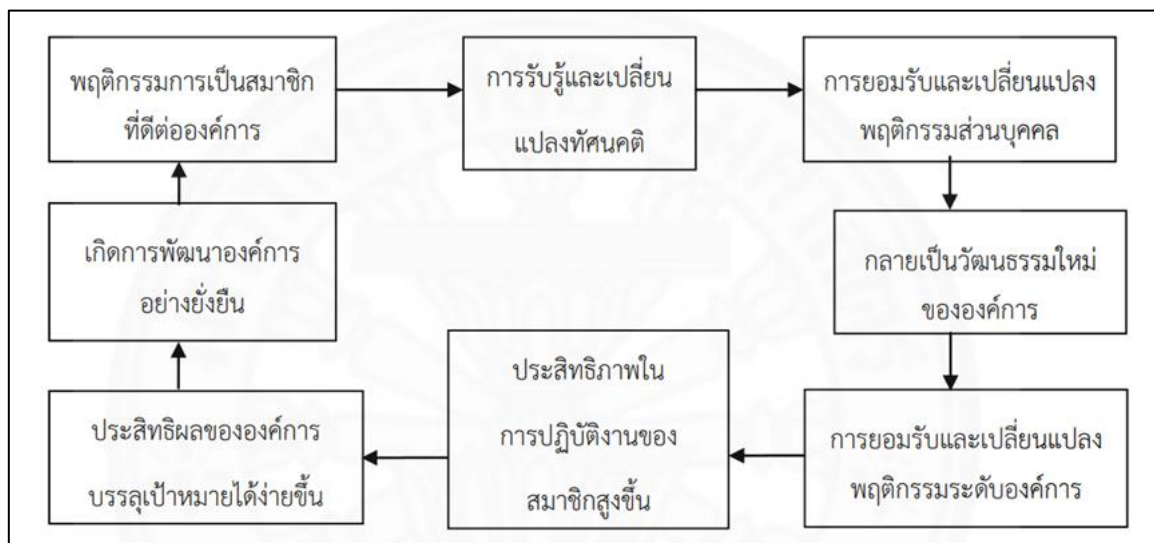
2.3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง (Political Behavior)

แนวคิดนี้พิจารณาได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรจึงมีพฤติกรรมปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, น. 40-41)

ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความยั่งยืนต่อไป



ภาพที่ 2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร
ที่มา : สฎายุ วีระวิชิตระกุล (2547, น. 20)



ภาพที่ 2.3 วัฏจักรของการพัฒนางานอย่างยั่งยืนด้วยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
ที่มา : สฎายุ วีระวณิชตระกูล (2547, น. 22)

จากภาพที่ 2.2 และ 2.3 จะเห็นได้ว่าการที่องค์การจะพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การให้เกิดแก่สมาชิกของตนเองได้ มีผลให้เกิดการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน โดยผ่านการได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับหลักพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เพื่อสร้างการยอมรับและยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับบุคคล ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไปการถ่ายทอดข้อมูลดังกล่าวย่อมจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในระดับองค์การ และเกิดการยอมรับวัฒนธรรมระดับโครงการดังกล่าว จะส่งผลต่อพฤติกรรมระดับองค์การต่อไป ด้วยเหตุนี้เมื่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้รับการยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงระดับโครงการแล้ว ย่อมแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์แก่บุคคลากรที่มาจากแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) โดยจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนางานอย่างยั่งยืน

การศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB) ในประเทศไทยมีการศึกษามากมายแต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับ และมีการศึกษาวิจัยมากในประเทศไทยได้แก่ การศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ D.W. (1988 อ้างถึงใน พรเทพ แก้วเชื้อ, 2560, น. 211-212) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 5 รูปแบบที่สำคัญดังนี้

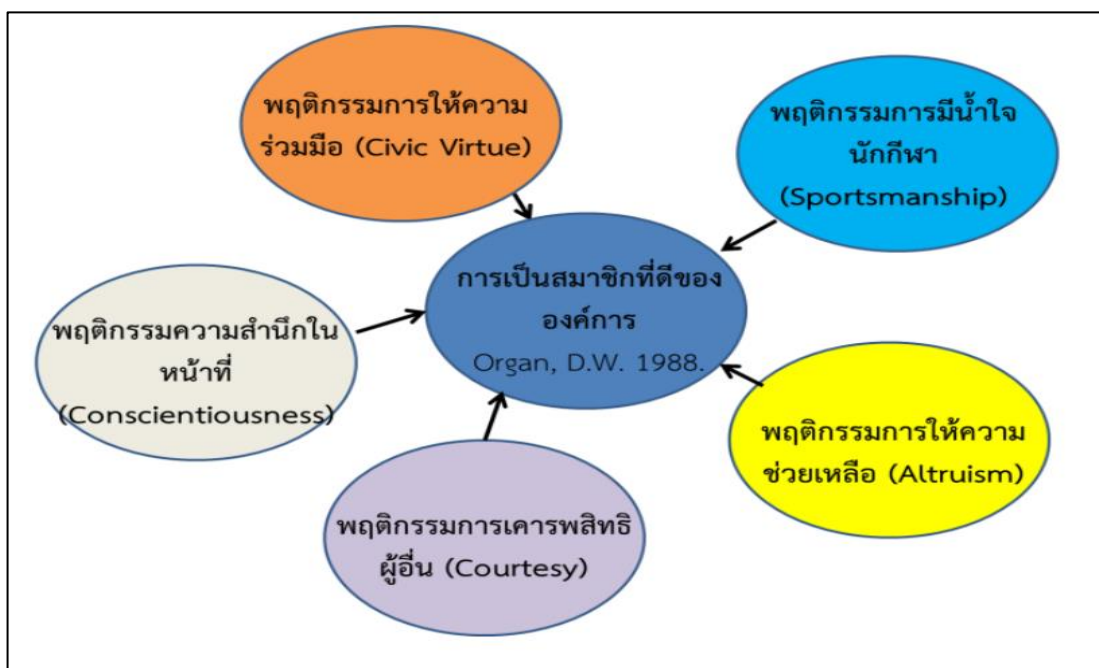
1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการกระทำการช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การที่มีปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่ใช่ปัญหาของตนเอง ด้วยความสมัครใจ ด้วยความเต็มใจ ให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานได้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สภาวะต่าง ๆ ที่ผู้อื่นไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้หรือในสภาวะที่ไม่ปรกติ เช่น มีการเข้าช่วยเหลือทันทีที่ผู้อื่นมีปัญหาการทำงาน การผลิต ติดต่อกู้ค่าไม่ได้ ประสานงานกับแผนกอื่นไม่ได้ โดยมีการเข้าช่วยเหลือด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้รับรองขอและด้วยความเต็มใจ

2) พฤติกรรมการเคารพสิทธิผู้อื่น (Courtesy) เป็นการแสดงการให้เกียรติซึ่งกัน และกัน เคารพสิทธิของแต่ละบุคคลในที่ทำงาน การกระทำทุกอย่างทุกอย่างเพื่อไม่ให้กระทบถึงบุคคลรอบข้าง การตัดสินใจที่ต้องคำนึงถึงทั้งตัวเองและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรม การให้เกียรติ การให้อภัย การรู้แพ้ รู้ชนะ การมีความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำงานในองค์กร การมีน้ำใจนักกีฬาไม่ใช่มีเฉพาะหัวหน้าหรือคนใดคนหนึ่งเท่านั้น ควร มีน้ำใจนักกีฬากับทุกคนในองค์กร ดังนั้น การมีน้ำใจนักกีฬาจึงเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร

4) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมให้ความร่วมมือ เป็นการให้ความร่วมมือเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ทั้งการให้ความร่วมมือเชิงสร้างสรรค์ การให้ ความร่วมมือการรับผิดชอบต่าง ๆ การให้ความร่วมมือในการประชุมการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การให้ ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการให้ข้อมูลด้วยความสมัครใจ

5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่ตัว พนักงานสามารถมีความคิดในการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองได้ หรือเรียกได้ว่าปฏิบัติตาม กฎระเบียบขององค์กรได้ ในการปฏิบัติตามกฎขององค์กร เช่น การทำตามหน้าที่ของตนเองการมา ทำงานตรงเวลา การไม่ขาดงานโดยไม่มีสาเหตุ ปฏิบัติตามข้อห้ามขององค์กร เป็นต้น ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 รูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของ Organ, D.W.
ที่มา : พรเทพ แก้วเชื้อ (2560, น. 212)

3.3 องค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Graham (1991 อ้างถึงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น. 17-18) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์การและต่อองค์การโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงานในองค์การและมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์การจากการคุกคามต่าง ๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์การและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์การโดยส่วนรวม

2) การเคารพเชื่อฟังองค์การ (Organizational obedience) เป็นพฤติกรรม การปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์การ รายละเอียดของงานและนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์การที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์การ อาจแสดงออกโดยให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์การ การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรขององค์การ

3) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Organizational participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยให้ความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติในองค์การ โดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทางพฤติกรรมนี้ แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใหม่ ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

Turnipseed (1996 อ้างถึงใน โกศล ตามะทะ, 2559, น. 39) การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและกำหนดองค์ประกอบไว้ 3 รูปแบบ คือ

1) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Altruistic Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบังคับ พฤติกรรมส่วนใหญ่ที่แสดงออกมากจะเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะนอกเหนือจากงานที่ทำ พฤติกรรมนี้จะมีการให้คำแนะนำใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงาน การจัดการงาน การฝึกอบรม การตรงต่อเวลา ให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ การสร้างบรรยากาศในที่ทำงานที่ดี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสร้างประสิทธิผลในการทำงาน

2) พฤติกรรมที่มีความเมตตากรุณา (Benevolence) เป็นพฤติกรรมของคนในองค์การที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลลัพธ์การทำงาน เป็นพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์การ เช่น การลดความโต้แย้งต่าง ๆ ที่จะเกิดในที่ทำงาน การช่วยปกป้องทรัพย์สินขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และจะนำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

3) พฤติกรรมลักษณะส่วนบุคคล (Personal) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ถึงลักษณะบุคคลที่มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทางอ้อม รวมไปถึงการแสดงผลพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มระดับแรงจูงใจในการทำงานของคนในองค์การ

Organ (1998 อ้างถึงใน นิชากุล ท้าวสาลี, 2562, น. 43) ให้จำแนกองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจการทำอย่าง เป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่าง เป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตามให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์การในการปฏิบัติงาน เช่น ความเอาใจใส่ในการทำงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ การใช้เวลาพักและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เป็นต้น

3) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในการอดทนอดกลั้นต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนิโทษว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

4) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นและคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลอื่นเสมอ

5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการดำรงอยู่ขององค์การ

นอกจากการจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 5 ด้านดังกล่าวแล้วยังมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดย Podsakoff, Mackenzie, Moorman, Paine, and Bachrach (2000 อ้างถึงใน สรรสุดา แก่นจันทร์, 2560, น. 53) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและจำแนกออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

2) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความเต็มใจที่จะอดทนโดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจออกมาต่อสถานการณ์ความยากลำบากในการทำงานที่ถูกกำหนดไว้ในงานและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organizational Loyalty) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การจากสิ่งคุกคามและยืนยันหยั่งมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การแม้ในสถานการณ์ที่เลวร้าย

4) การยินยอมปฏิบัติตามแนวทางขององค์การ (Organizational Compliance) หมายถึง การควบคุมตนเองของบุคคลและการยอมรับที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ และกระบวนการขององค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากการยึดมั่นในศีลธรรมจรรยาบรรณของพนักงานที่กระทำพฤติกรรมแม้จะไม่มีใครคอยสังเกตหรือควบคุม

5) การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมที่เต็มใจที่จะสร้างสรรค์และออกแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานขององค์การ เป็นผู้ที่มี แรงบันดาลใจเป็นพิเศษและพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ เต็มใจที่จะรับผิดชอบต่องานพิเศษอื่น ๆ และพยายามกระตุ้นให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบที่พนักงานแสดงถึงการเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สะท้อนมาจากความคิดภายในของบุคคล

7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นความสมัครใจของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเอง โดยการแสวงหาความรู้และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงานด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ

สรุปได้ว่าจากการศึกษาองค์ประกอบของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Organ เป็นแนวคิดความเชื่อและยอมรับและได้รับการนำไปศึกษากันอย่างแพร่หลายมากที่สุด และครอบคลุมพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามบริบทของการศึกษาในครั้งนี้

3.4 ความสำคัญของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืนไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากปราศจากการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรภายในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคล ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

Borman and Motowidlo (1993, p. 71-98 อ้างถึงใน ณิชากุล ท้าวสาลี, 2562, น. 46) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์การ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือนสิ่งหล่อลื่นกลไกทางสังคมขององค์การ ช่วยลดความผิดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ลดความจำเป็นในการดูแลรักษาทรัพยากรขององค์การ ลดความเสียหาย รวมทั้งการซ่อมแซมบำรุงรักษา ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร โดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ ช่วยให้เกิดแนวทางและการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน ช่วยเพิ่มความสามารถขององค์การที่ดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์การเป็นสถานที่ที่น่าทำงานมากขึ้น

Podsakoff, Ahearne and Mackenzie (1997, p. 262-270) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสำคัญ ดังนี้

- 1) เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคล ให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท
- 2) ช่วยเสริมสร้างผลผลิตและประสิทธิภาพในการจัดการ
- 3) ทำให้เกิดการช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ทั้งภายในและนอกกลุ่มงาน
- 4) ทำให้มีแรงงานเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องรับแรงงานเพิ่ม
- 5) ทำให้บุคคลที่ปฏิบัติงานดีทำงานต่อไปกับองค์การ
- 6) ทำให้เกิดความมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่ในองค์การ
- 7) ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัวให้เข้ากับองค์การได้มากขึ้น

Organ and Konovsky (1989, p. 157-164 อ้างถึงใน สุนทรียา ไชยปัญญา, 2559, น. 20) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ดังต่อไปนี้

1) ผลสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมาทำงานตรงเวลา ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ พยายามที่จะทำให้ผลงานสำเร็จทั้งในด้านของปริมาณงานและคุณภาพของงาน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ผลการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน และมีความสำคัญกับการวัดความสำเร็จของกลุ่ม นอกจากนี้ ยังส่งผลให้พนักงานใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด

2) ความร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีการแบ่งปันข้อมูล อุปกรณ์และทรัพยากรอื่น ๆ ช่วยฝึกฝน สอนงาน และมีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานใหม่ ช่วยเหลือพนักงานที่มีงานล้นมือ ตอบสนองต่อความขัดแย้งได้อย่างละมุนละม่อม รวมถึงการแสดงออกถึงความชื่นชมภายในกลุ่มการทำงานของตนต่อภายนอก

3) ความเป็นพลเมืองดี หมายถึง การให้ความร่วมมือภายใต้โครงสร้างการบริหารจัดการองค์การ ถือเป็นภารกิจที่ซ่อนเร้นของพนักงานที่องค์กรตระหนักถึงความร่วมมือดังกล่าว เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องร้องขอ ร่วมให้ข้อมูลคำแนะนำหรือร่วมตัดสินใจในเวลาที่ถูกต้องเหมาะสม สามารถตั้งมั่นได้อย่างมีเหตุผลเมื่อนำเสนอสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือขัดแย้ง รับผิดชอบต่อหน้าที่หรือข้อคิดเห็นจากบุคคลอื่น

ปารีชาติ ปานสำเนียง (2555, น. 61) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นกลไกในการทำงานภายในองค์การ ซึ่งทำให้กลไกการทำงานเกิดความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน พนักงานในองค์การมีการพึ่งพาอาศัยกัน เกิดความรักความสามัคคี ซึ่งเป็นพฤติกรรมพนักงานยุคใหม่ หากองค์การสามารถทำให้บุคลากรภายในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับสูงได้ก็จะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การได้และนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์การ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสำคัญเป็นอย่างมากเมื่อองค์การใดมีบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นจำนวนมาก จะทำให้การบริหารงานบุคคลราบรื่นไปได้ด้วยดี กระบวนการทำงานเป็นระบบและยังทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์การอีกด้วย

3.5 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Van Dyne et al. (1994, p. 767) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน 5 มิติ ซึ่งได้แก่

- 1) การเชื่อฟัง (Obedience)
- 2) ความจงรักภักดี (Loyalty)
- 3) การมีส่วนร่วมของสังคม (Social Participation)
- 4) การมีส่วนร่วมในการเป็นตัวแทน (Advocacy Participation)
- 5) การมีส่วนร่วมในบทบาทหน้าที่ (Function Participation)

จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ประกอบด้วย

1.1 การมีทัศนคติในงานเชิงบวกต่อองค์การ (Positive Job Attitudes) คือการที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานและส่งผลทำให้เกิดความเต็มใจในการที่จะร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือองค์การ และเป็นการนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.2 การมีทัศนคติในด้านลบต่อองค์การ (Cynicism) คือการที่บุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ เกิดความไม่ไว้วางใจ ขาดแรงจูงใจ ขาดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดน้อยลง

2. ปัจจัยการรับรู้สถานการณ์ (Perceived Situational Factor) ได้แก่

2.1 การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน (Workplace Values) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน เห็นคุณค่าในข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากข้อโต้แย้ง มีข้อตกลงเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพ การสร้างสิ่งใหม่ๆ ให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ถ้าพนักงานเห็นคุณค่าขององค์การแล้วจะทำให้เกิดผลงานหรือบริการที่มีคุณภาพ แสดงให้เห็นว่า ถ้าสมาชิกรับรู้ว่าคุณค่าหรือที่ทำงานมีคุณค่า ซึ่งเป็นลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญที่จะนำไปสู่การแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2 คุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ขอบเขตของโครงสร้างของงานที่กำหนดไว้และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) และให้อิสระในการทำงาน (Autonomy)

3. ปัจจัยเกี่ยวกับตำแหน่ง (Positional Factors) ประกอบด้วย

3.1 อายุงานในการทำงานในองค์การ (Organizational Tenure) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ เป็นระยะเวลาอันยาวนานและมีความสัมพันธ์กับองค์การ พนักงานจะเพิ่มความไว้วางใจในองค์การและมีความสามารถในการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออกในทางบวกต่อองค์การ

3.2 ระดับตำแหน่ง (Hierarchical Job Level) ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ พบว่า มีความสัมพันธ์กับสถานะตำแหน่งทางเศรษฐกิจสังคม เพราะว่า ตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่สูงจะทำให้เกิดแรงจูงใจและความยึดมั่นในงาน สูงกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่ต่ำและพบว่าระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ and Ryan (1995, p. 778) ได้สรุปผลจากการทำ Meta-Analysis จาก 55 ผลงานวิจัยว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Fairness)

Podsakoff et al. (2000, p. 526) ได้สรุปผลการวิจัยว่า ปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นสามารถจำแนกได้ 4 ประเภท คือ

1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Individual or Employee Characteristics) เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ

2) คุณลักษณะของงาน (Task Characteristics)

3) คุณลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics)

4) พฤติกรรมของผู้นำ (Leadership behaviors)

นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า จากปัจจัยเหล่านี้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าตัวแปรอื่น ได้แก่ ทักษะคิต้องงาน คุณลักษณะงาน และ พฤติกรรมของผู้นำส่วนตัวแปรที่ยังมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องอยู่ คือ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ

4. การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามแนวคิดของออร์แกน

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่ได้ถูกบังคับให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน การที่จะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นทางเลือกของบุคคลที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ และเป็นพฤติกรรมที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์การโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างถึงใน อริยารธรรม รัศมีกอบกุล, 2559, น. 26) ได้ทำการศึกษาและทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและได้พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดเดิมของเบอร์นาร์ด (Bernard) ที่ระบุว่า ในแต่ละองค์การจะมีความปรารถนาในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ และคาทซ์ (Katz) ที่ระบุไว้เพิ่มเติมว่า นอกเหนือจากพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่องค์การจะนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังหมายถึงพฤติกรรมอื่นที่หลากหลาย ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้แต่เป็นค่านิยมที่องค์การต้องการให้เกิดขึ้น ต่อมา ออร์แกน ได้ให้คำนิยามพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในแง่การคงอยู่ของพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์การ

ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างถึงใน เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ, 2559, น. 11) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

4.1 การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวกับองค์การ รวมถึงลูกค้าขององค์การ มีจิตใจुकิตศนคอยให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และคอยให้ความช่วยเหลือในทุกด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นในหรือนอกเวลางานหรือจะเป็นงานในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็คงยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

นอกจากนี้เป็นการกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำให้ผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อร่วมงาน ทำให้เกิดความสงบเรียบร้อยในองค์การ ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือ ป้องกัน แก้ไขและลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และเป็นการกระตุ้นแก่ผู้ร่วมงานให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

4.2 การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้น จะต้องอาศัย

การพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานอื่นในลักษณะที่ตรงกับวัฒนธรรมไทย ที่เรียกว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยคอยใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่ นอกจากนี้เป็นการกระทำที่แสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการรวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนในเวลาที่เหมาะสม และการเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์กร

4.3 ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตนไม่พอใจ มีความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4.4 การมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความเต็มใจในการรับผิดชอบและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุมเก็บความลับขององค์กร มีความรู้สึกรับผิดชอบให้องค์กรพัฒนา มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร ให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กรและมีปฏิริยาตอบสนองมีความรับผิดชอบในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กรที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการคุ้มครององค์กรจากผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร

4.5 ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เกินกว่าความคาดหมายในบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด มีความตรงต่อเวลาไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว เป็นคนที่มีสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกงานหรือเกี่ยงงานให้แก่ผู้ใด เต็มใจและยินดีที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเสมอ

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมทั้ง 5 องค์ประกอบ เป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กรให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้นักวิชาการและนักปฏิบัติจำนวนหนึ่งได้ตั้งข้อสังเกตในข้อสรุปจากงานวิจัยต่าง ๆ ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมของการอาสาสมัครด้วยความเต็มใจและจริงใจ (Voluntary Behavior) ของพนักงาน แต่ก็มีพนักงานจำนวนไม่น้อยในปัจจุบันที่แสดงพฤติกรรมนี้ในรูปแบบของภาพลวงตา คือการแสดงพฤติกรรมที่จะเป็นลักษณะของเชิงผลประโยชน์ ซึ่งในระยะยาวจะส่งผลกระทบต่อองค์กร และทำให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฐาปณี บุญเกียรติ (2559, น. 93-94) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การ และด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานต่อองค์การทั้งใน ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 3) บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างของงาน ด้านความ รับผิดชอบ และด้านการยอมรับมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ และบรรยากาศองค์การด้านการ สนับสนุน ด้านโครงสร้างของงาน และด้านความรับผิดชอบต่ออิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีของพนักงานต่อองค์การ

สิทธิพร ปรีรอด (2559, น. 62) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคลอยู่ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากมีจิตวิญญาณในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

เบญจวรรณ ลัมพาภิวัฒน์ และธีรณัฐ พุศักดิ์ศรีกิจ (2559, น. 10) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุ 6-8 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 44.23 มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดฉะเชิงเทรา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากในรายด้าน คือ การมีส่วนร่วมในองค์กร ความสำนึกในหน้าที่การคำนึงถึงผู้อื่นและการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาอยู่ในระดับมาก ส่วนการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพฤติกรรมในรายด้านที่เป็นปัจจัยที่มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงผู้อื่น และการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

นัยนา ปลั่งกลาง (2559, น. 80) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา และความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ทุนทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุนทางจิตวิทยาทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การทุกด้าน ส่วน

ความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การรายด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเกือบทุกด้าน ยกเว้น ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ

รชต ผ่องพันธ์ (2560, น. 58) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการวิจัย พบว่า ระดับของความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจ สังกัดสถานีตำรวจภูธรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1 พบว่า โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

สรสุตา แก่นจันทร์ (2560, น.169) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความผูกพัน ความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร สถาบันอุดมศึกษากลุ่มใหม่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีเพียงความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยตัวแปรอิสระทั้งสองตัวแปรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ถึงร้อยละ 59.8 และยังพบว่าสายการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ .05

ประภัสสร ธรรมปาน (2560, น.126) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมและรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู คือ ด้านบรรทัดฐาน ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จของงาน และการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.86 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายหรืออำนาจพยากรณ์ร้อยละ 74.40

พิกุล ม่วงเขาแดง (2560, น. 119) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูในสถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูใน

สถานศึกษาอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จังหวัด ฉะเชิงเทรา มีอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปนัดดา ศีรินทร์ (2561, น.70) ได้ศึกษาความผูกพันในองค์การกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความผูกพันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับระดับความผูกพัน ดังนี้ ด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานและด้านการคงอยู่ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความร่วมมือ 2) เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและตำแหน่ง หน้าที่การทำงานที่ต่างกันมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลา ทำงานที่ต่างกันมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า ความผูกพันในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พิจารณาความสัมพันธ์แต่ละด้าน พบว่า ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภูริวิชญ์ โทสุรินทร์ (2561, น. 86-87) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันองค์การของข้าราชการครูโรงเรียนในสำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประเด็นมากสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2) ระดับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครู ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีประเด็นมากที่สุด คือ ด้านความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจมีความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวก และอยู่ในระดับปานกลาง

หัตตดาว รัตนชาติ (2561, น.59) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจของผู้บริหารในสถานศึกษาโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยที่การให้ความชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ มอบหมายอำนาจหน้าที่และให้ข้อมูลย้อนกลับ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การฝึกอบรมและการพัฒนา สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูผู้สอนในสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ และการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ

ณิชากุล ท้าวสาลี (2562, น.155) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู โรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ การเห็น

คุณค่าในตนเองและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจและด้านการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ส่วนความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุวิมล ลำห่มลักษณะ (2562, น. 54) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ระดับของทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรของครูโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรของครูในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นสายการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับความผูกพันต่อองค์กรของครูในจังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับดี และความผูกพันต่อองค์กรของครูอยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยความผูกพันด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของครูในจังหวัดภูเก็ตพบว่าทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของครูอยู่ในระดับสูง ($r=695$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

พุทธมาศ คงปราบ (2563, น.57) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงบันดาลใจ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา : การวิเคราะห์พหุระดับ ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในระดับบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำแรงบันดาลใจมีอิทธิพลทางตรงข้ามระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่ภาวะผู้นำแรงบันดาลใจมีปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรภายในโรงพยาบาลยะลา ผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า ทิศทางนโยบายด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมภาวะผู้นำแรงบันดาลใจและความผูกพันต่อองค์กรภายใต้บริบทของโรงพยาบาลยะลา

ลดาทพร เอกพานิช และคณะ (2563, น.175) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ และความผูกพันต่อองค์กรโดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานทางสังคม และด้านความรู้สึกตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) พฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายบริการมหาวิทยาลัยนเรศวรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรกับการเป็นพลเมืองที่ดีต่อองค์กรของครู พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่วนใหญ่ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่วนใหญ่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการเป็นพลเมืองที่ดีต่อองค์กรส่วนใหญ่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการเป็นพลเมืองที่ดีต่อองค์กร โดยบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน มีการทุ่มเทและพยายามอย่างมากใน การทำงานซึ่งนำไปสู่การเป็นพลเมืองที่ดีต่อองค์กร