

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

“พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด” มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 - 1.1 ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 - 1.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 - 1.3 พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิผลขององค์การ
 - 1.4 การวัดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.3 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.5 การวัดความผูกพันต่อองค์การ
 - 2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ประวัติและที่มาของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรที่มีการศึกษาอย่างต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานาน ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ นับว่าเป็นพฤติกรรมการณ์ที่สำคัญที่องค์การควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มีผู้สนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ทำให้นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1991, p. 275 อ้างถึงใน เกษรา ชัยรังสีเลิศ, 2547, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึงพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือที่สมาชิกมีให้แก่องค์กร ซึ่งพฤติกรรมกรเหล่านั้นองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ใช้การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใด ๆ โดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมกร 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (altruism) พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (civic virtue) และพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)

แคทซ์ และ คาห์น (Katz & Kahn, 1978, p. 339 อ้างถึงใน อัมพร พรพงษ์สุริยา, 2544, หน้า 40) กล่าวว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมกรที่ปฏิบัตินอกเหนือบทบาทที่กำหนด ปฏิบัติขึ้นเองอย่างไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน หน่วยงานของรัฐ ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ขณะที่พฤติกรรมกรนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับดำเนินการในองค์กร ซึ่งถ้าขาดพฤติกรรมกรนี้ ระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

ชเนก และ คัมเลอร์ (Schnake & Dumler อ้างถึงใน วรท วิลาวรรณ, 2546, หน้า 39) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมกรที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทำให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงแต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ออร์แกน และ โคนอฟสกี (Organ & Konovsky, 1989, p. 157 อ้างถึงใน วัชรีย์ อยู่เจริญ 2546, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมกรนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน กระทำโดยสมัครใจ ไม่ได้เกี่ยวกับการให้รางวัล หรือผลตอบแทนขององค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ การให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น รวมถึงการไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่าโดยไม่เกิดประโยชน์

สเปคเตอร์ (Spector, 2000, p. 235 อ้างถึงใน พิกุลทอง นักทำนา, 2549, หน้า 37) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมกรเหนือกว่าพฤติกรรมกรที่ต้องการอย่างเป็นทางการของการปฏิบัติงาน แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

ประไพพร สิงหเดช (2539, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542, หน้า 11 - 12) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานก็เต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ

อัมพร พิพิชเจริญพร (2545, หน้า 28) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานก็เต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์

วรท วิลาวรรณ (2546, หน้า 40) ให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การเป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546, หน้า 11) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ

ณัฐยา ไพโรสงบ (2546, หน้า 25) สรุปไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ

จากความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหมายถึงพฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมิให้แก่องค์การนอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ พฤติกรรมเหล่านี้ช่วยสนับสนุนองค์การ สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้พนักงานปฏิบัติโดยองค์การไม่ได้ร้องขอและบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

สมิท (Smith, 1983 อ้างถึงใน วรดา อุดมอานุภาพสุข, 2548, หน้า 14) ได้จำแนก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความไม่เห็นแก่ตัว (altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (generalized compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็นความช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์กรพึงปฏิบัติ

ออร์แกน (Ogran, 1988) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมบทบาทพิเศษ และกำหนดขึ้นเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจให้ความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือปัญหาของบุคคลอื่นในการทำงาน เช่นการช่วยเหลือให้เพื่อนร่วมงานได้ตามทันเหตุการณ์หลังจากที่ลาป่วย การแนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการทำงาน

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคลอื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการกระทำและตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการการใช้สมบัติส่วนรวม การช่วยผู้อื่นในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา หรือเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่นหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้ง ๆ ที่ในบางครั้งมีสิทธิเรียกร้องด้วยความเป็นธรรมชาติหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ และมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์กรแทนที่จะมองในแง่ร้าย

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา สนองนโยบายขององค์กร การช่วยเหลือทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลาในเรื่องส่วนตัวและรักษาชื่อเสียงตลอดจนภาพพจน์ที่ดีขององค์กร

5. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร (civic virtue) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์กรในด้านการบริหารต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแต่คอยติดตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันขององค์กรเท่านั้น ยังหมายถึงการติดตามเรื่องอื่นทั่ว ๆ ไปในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร การสนใจเข้าร่วมประชุม การเก็บรักษาความลับขององค์กร รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อแนะนำที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กรเพื่อช่วยเหลือและต้องการปรับปรุงพัฒนาองค์กร ซึ่งจะเห็นว่าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรนี้เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมที่สุดของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงการผลิตของพนักงาน

วิลเลียม (Williams, 1988 อ้างถึงใน สรรัญญา จันทรวงทอง, 2548 หน้า 36) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals : OCBI) เป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่บุคคล และไม่ได้มีผลโดยตรงต่อองค์กร เช่นการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่ไม่ได้มาปฏิบัติงาน การให้ความสนใจส่วนบุคคลต่อผู้ร่วมงาน เป็นต้น ผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในแบบ I ไว้ในประเภทเดียวกับพฤติกรรมความไม่เห็นแก่ตัว

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organizational : OCBO) เป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร โดยทั่วไป เช่น การให้ความใส่ใจในงานเป็นพิเศษเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ไม่เป็นทางการเพื่อรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในองค์กร เป็นต้น ผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแบบ O ไว้ในประเภทเดียวกับพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบ โดยทั่วไป (general compliance)

แกรแฮม (Graham, 1991 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กร โดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงาน และหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่าง ๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม

2. ความเคารพเชื่อฟังองค์กร (organizational obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากรโดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (organizational participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติในองค์กร โดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออก โดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่นการเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่น ในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

มัวร์แมน และ เบเกอร์ลี (Mooman & Biakey, 1992 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ช่วยเหลือกันระหว่างบุคคล (interpersonal helping) มุ่งไปที่พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานเมื่อเขาต้องการ

2. ความจงรักภักดีโดยการสนับสนุนองค์กร (loyalty boosterism) เป็นพฤติกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรแก่บุคคลภายนอก

3. การสร้างผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล (personal industry) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดตามหน้าที่เพื่อส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน

4. ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) เป็นพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในองค์กรเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม

จอร์จ, บีท และ โจนส์ (George, Brief & Jones, 1992 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, หน้า 48) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่



1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (helping coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ แก่ผู้ร่วมงานการใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อผิดพลาดต่าง ๆ รวมทั้งแก่การให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (spreading goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ เพื่อช่วยองค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์กรในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (making constructive suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน หรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (protecting the organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงาน เพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (developing oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้องค์กรได้ดียิ่งขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้องค์กรได้มากขึ้น

พาคซาคอฟ (Podsakoff, 2000, pp. 516 - 526 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่นักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ห้องสมุดงานวิจัย
วันที่ 21 ก.ย. 2554
เลขทะเบียน 242584
วงเล็บหนังสือ

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่บ่นว่า หรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่ใช่ไปตามที่คาดหวัง ไม่บ่งคับขู่ขู่ผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุขพ้ออ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกันองค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (organizational compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กร โดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรว่าควรมุ่งไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร เช่น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอหิภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยการปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับ

จากองค์การด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (self - development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาจากแนวความคิดของนักวิชาการของแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการวิจัยครั้งนี้จึงขอใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามที่ ออร์แกน (Ogran) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นามาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้านคือ

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม
3. พฤติกรรมกรความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา
4. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่
5. พฤติกรรมกรมีส่วนร่วมในองค์การ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับประสิทธิผลขององค์การ

จากคำนิยามของ ออร์แกน ในเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งในช่วงแรกยังไม่ได้รับการพิสูจน์ ต่อมามีการยอมรับข้อสรุปของ ออร์แกน มากขึ้น โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งพบเหตุผลหลายประการที่ทำให้พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดย พาคซาคอฟ (Podsakoff, 2000 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, หน้า 54 - 57) ได้สรุปเหตุผลและยกตัวอย่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีประสิทธิผลขององค์การไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ

1.1 พนักงานที่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้การปฏิบัติงานสามารถทำให้ผู้ร่วมงานกลายเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงาน ได้เร็วขึ้น

1.2 พฤติกรรมกรช่วยเหลือ (helping behavior) สามารถช่วยเผยแพร่แบบอย่างที่ดีที่สุดไปยังหน่วยงานหรือกลุ่มคนในองค์การ ได้

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเพิ่มผลผลิตในการจัดการของบุคลากร

2.1 ถ้าพนักงานคนใดมีพฤติกรรมในการทำดีให้กับสังคมในองค์กร ผู้บังคับบัญชาอาจได้รับคำแนะนำที่มีค่าหรือได้รับข้อมูลจากความคิดเห็นของพนักงานเหล่านั้นเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงาน

2.2 พนักงานที่มีมารยาทหรือสุภาพอ่อนโยน (courtesy) จะหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาให้กับผู้ร่วมงาน ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถหลีกเลี่ยงการเกิดวิกฤตการณ์ในการบริหารจัดการได้

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทำให้องค์กรมีกำลังงานเพิ่มขึ้น โดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากร ทำให้สร้างผลผลิตได้มากกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3.1 ถ้าพนักงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องลงมาแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ผลที่ตามมาคือ ทำให้ผู้บังคับบัญชามีเวลาที่ปฏิบัติงานด้านอื่นมากขึ้น เช่น การวางแผนการปฏิบัติงาน ฯลฯ

3.2 พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (conscientiousness) ทำให้ไม่ต้องควบคุมดูแลมากนัก ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่พนักงานได้มากขึ้น ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชามีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3.3 พนักงานที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเสียเวลาในการจัดการกับเรื่องการร้องเรียนของพนักงานในเรื่องไม่สำคัญ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยลดความสูญเสียเปล่าด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

4.1 ผลพลอยได้ของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ คือช่วยส่งเสริมสร้างกำลังใจให้กับทีมงาน สร้างขวัญกำลังใจ และความเหนียวแน่นในหน่วยงาน ดังนั้น จึงช่วยลดความจำเป็นในการสูญเสียกำลังแรงงานและเวลาของสมาชิกในหน่วยงาน หรือของผู้บังคับบัญชาในการบำรุงรักษาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4.2 พนักงานที่สุภาพอ่อนโยนหรือมีมารยาท (courtesy) ต่อผู้อื่น จะช่วยลดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน ดังนั้น จึงช่วยให้องค์กรไม่ต้องสูญเสียเวลาในการบริหารจัดการความขัดแย้งโดยไม่จำเป็น

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

5.1 การให้ความร่วมมือ (civic virtue) ด้วยความสมัครใจ โดยการเข้าร่วมประชุม ในหน่วยงานด้วยความกระตือรือร้น จะช่วยส่งเสริมให้เกิดความพยายามในการร่วมมือกันระหว่าง สมาชิกภายในหน่วยงาน ดังนั้น จึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ หน่วยงาน

5.2 การแสดงมารยาท (courtesy) โดยการให้ความเป็นกันเองต่อสมาชิกในหน่วยงาน เดียวกัน หรือสมาชิกที่อยู่ในหน่วยงานอื่นในองค์กร ช่วยลดการก่อให้เกิดปัญหา ลดเวลาในการ แก้ไขปัญหานั้น

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์กร ในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

6.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือ (helping behavior) ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ ความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม และความรู้สึกในการเป็นเจ้าของให้กับสมาชิกในหน่วยงาน ซึ่งช่วย ส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน และช่วยให้องค์กรสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์กร

6.2 การแสดงความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) โดยมีความตั้งใจทุ่มเท ความพยายามและไม่บ่นเกี่ยวกับเรื่องไม่เป็นสาระต่าง ๆ เช่น เรื่องของผู้อื่น ฯลฯ จะเป็นการส่งเสริม ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถขององค์กร ในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้

7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานของ องค์กร

7.1 ช่วยลดความเฉื่อยชาของพนักงานที่ขาดงาน หรือผู้ที่มีภาระงานมากเกินไป จึงสามารถเสริมสร้างความสม่ำเสมอ ด้านผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

7.2 พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (conscientiousness) จะมีผลการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับสูงสม่ำเสมอ ดังนั้น จึงช่วยลดความไม่สม่ำเสมอด้านผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

8. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.1 พนักงานที่พยายามติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ในด้านต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจ และให้คำแนะนำต่าง ๆ เกี่ยวกับวิธีการที่จะตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลงนั้น จะช่วยให้เกิดการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น

8.2 พนักงานที่เข้าร่วมประชุมอย่างกระตือรือร้นสามารถเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กร ดังนั้น จึงช่วยส่งเสริมให้เกิดสำนักความรับผิดชอบมากขึ้นในองค์กร

8.3 พนักงานที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) จะมีความตั้งใจที่จะแสวงหาความรับผิดชอบในงานใหม่ ๆ หรือพยายามเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน จึงช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้กับสภาพแวดล้อม

จากผลของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับทั้งตัวพนักงานเอง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรด้วย ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กรและทำงานในปัจจุบันเป็นอย่างมาก

การวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาการวัดระดับความถี่ของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวัดระดับพฤติกรรมส่วนใหญ่จะเป็น 5 ระดับ คือไม่เคยปฏิบัติ น้อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง บ่อยครั้ง สม่าเสมอ เช่น การวิจัยของนฤเบศร์ สายพรหม, เกษรา ชัยรังสีเลิศ, เพียงภัทร์ เจริญวิทยา, พิชญ์พรหม พุทธิมา มิงงานวิจัยบางท่านที่ใช้การวัด 5 ระดับเช่นกัน แต่ใช้ข้อความแตกต่างออกไป เช่น งานวิจัยของปัทมวรรณ ชูสาย ใช้เป็น จริงที่สุด จริง ไม่ทราบ ไม่จริง ไม่จริงที่สุดในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวัด 5 ระดับเช่นกัน โดยใช้เป็น ไม่เคยปฏิบัติ น้อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง บ่อยครั้ง สม่าเสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

เนื่องจากมีผู้สนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ทำให้นักวิชาการหลายท่านทำการศึกษเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมความหมายไว้ดังนี้

อลัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน อรวรรณ อยู่คง, 2546, หน้า 14) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้ง (golden Hhndcuff) คนอยู่ในองค์กร ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์กร โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นที่จะอยู่ในองค์กร ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเขาควรอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

บุชานัน (Buchanan, 1974, p. 533 อ้างถึงใน ชัยอนันท์ คุ่มภัย, 2544) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าองค์กรเป็นของตนเองเช่นกัน
2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (involvement) คือ ความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันยึดมั่นกับองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

เฮอร์บินเนค และ อัลตโต้ (Herbiniak & Alutto, 1972, pp. 555 - 556 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์หรือปฏิกริยาระหว่างบุคคลกับองค์กร ในรูปของการลงทุนและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ถึงแม้จะได้การเสนอเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่า จากองค์กรอื่นก็ได้

มาวเดย์ และคณะ (Mowday et al, 1982, p. 27 อ้างถึงใน ปราณี วิจิตรจิตเลิศ, 2547, หน้า 10) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ การแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่น และผลักดันให้เต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อสร้างให้องค์กรอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

เชลอน (Shelton, 1971, pp. 143 - 144) อ้างถึงใน ปีทมวรรณ ชูสาย, 2547, หน้า 17) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างความผูกพันของบุคคลแต่ละคนกับองค์กรและประเมินองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

มาร์ช และ แมนนารี (Marsh & Mannart, 1977, p. 57 อ้างถึงใน ปรานอม กิตติสุขภูษิต, 2538, หน้า 22) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะความตั้งใจของพนักงานที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการกระทำเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร มีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร เรียกว่าความจงรักภักดี และยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ไวไลพร คัมภีร์รักษ์ (2542, หน้า 32) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความรู้สึกของพนักงานและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ โดยยอมรับมุ่งมั่นหมายค่านิยม ถือว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย เพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดี และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

เบเกอร์ (beeker, 1960, pp. 32 - 42 อ้างถึงใน สามารณ สุภรัตน์อาภรณ์, 2544, หน้า 9) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุน เรียกว่า “side bet” ซึ่งอาจเป็นรูปของเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาที่เสียไป เมื่อเป็นเช่นนี้ บุคคลนั้นย่อมหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว แต่ถ้าลาออกก่อนครบกำหนดก็เท่ากับบุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ไม่คุ้มค่า ฉะนั้นการที่บุคคลได้เข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกขององค์กรยิ่งนานเท่าไร ก็เท่ากับการลงทุนของบุคคลนั้น ได้สะสมเพิ่มขึ้น ทำให้ยากในการตัดสินใจลาออกจากองค์กร กล่าวได้ว่า การตัดสินใจนี้เป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

ซึ่งสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่อย่างเหนียวแน่น ซึ่งประกอบด้วยการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความวิริยะอุตสาหะ และความปรารถนาที่จะดำรงสถานะภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไป

จากนิยามของความผูกพันดังกล่าวข้างต้น จะพบว่าการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีใจรักในการทำงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่มีอยู่เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้น หากสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้มากเท่าไรยิ่งส่งผลดีแก่องค์กรมากขึ้นเท่านั้น

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

อลัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน สรัญญา จันทรวงทอง, 2546, หน้า 26) ได้สรุปแนวความคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนวคือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า หมายถึง

- 1.1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 1.2 ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร

1.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบ

ความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมี การแสดงรูปแบบพฤติกรรมอย่าง ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยการไม่โยกย้ายไปไหนก็เนื่องจากเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากละทิ้งสภาพของสมาชิก หรือลาออกไปอย่างถาวรแล้ว ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะต้นทุนที่จะเกิดหรือผลประโยชน์ที่เสียไป ทฤษฎีที่เป็นแนวคิดนี้คือ ทฤษฎีไซด์เบสต์ (Side Best) ของ ฮอวอร์ด เอส. เบเคอร์ (Howard S.Becker) ซึ่งสรุปได้ว่า การพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากที่คนเปรียบเทียบซึ่งนำหน้ากว่า ถ้าหากเขาลาออกจากองค์กรไปเขาจะสูญเสียอะไรบ้าง

3. แนวความคิดทางด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่ามีเมื่อเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่ หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

สรุปแนวคิดทั้ง 3 แนว คือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งซึ่งแสดงออกถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าคนยังผูกพันต่อองค์กรสูงมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้น แต่อย่างไรก็ตามแนวคิดทั้ง 3 ก็แตกต่างกันตรงที่

แนวคิดแรกมองคนที่ทำงานกับองค์กร โดยไม่ลาออกไปไหนเป็นเพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร

แนวคิดที่สองมองว่าคนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นจะสูญเสียผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างที่เขาควรได้จากการลงทุนไป

แนวคิดที่สามมองว่า คนผูกพันต่อองค์กร เพราะเขาคิดว่าเขาควรที่จะอยู่ หรือสิ่งที่ควรจะทำ ทั้งนี้เพื่อความถูกต้องและความเหมาะสมทางสังคม

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

อลัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน กาญจนา นุใจทอง, 2543) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันและเสนอแนวคิดออกมาเป็น 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (affective commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร

2. ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงสิ่งที่อาจสูญเสียไปหากออกจากองค์การ

3. ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นพันธะหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งเป็นค่านิยมส่วนบุคคลและความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ

ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้ แนวความคิดของอลัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer) เป็นกรอบในการศึกษาเนื่องจากมีความครอบคลุมและแบ่งปัจจัยแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

อลัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน สรัญญา จันทรวงทอง, 2546) เสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันอันเนื่องมาจากการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ ลักษณะงาน ความอิสระในงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย การรู้สึกว่าองค์การสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร และปฏิกริยาของหัวหน้างาน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้ของพนักงานอื่น ๆ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึงพาท้องค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และสิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจ การตัดสินใจ

เบรกเกอร์ (Becker, 1960 อ้างถึงใน สรัญญา จันทรวงทอง, 2546) เสนอว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย

1. ขนาดหรือจำนวนการลงทุนในองค์การของพนักงานแต่ละคนที่ได้ทำลงไป
2. การรับรู้การขาดทางเลือกของพนักงาน

กล่าวคือ การที่พนักงานไม่ไปทำงานที่อื่น เพราะเขาเห็นว่าตนเองลงทุนในด้านต่าง ๆ กับองค์การไว้มาก เช่น เวลา พลังงาน ฯลฯ ดังนั้น เขาควรได้รับการตอบแทนจากการลงทุนดังกล่าว และยังพบว่าความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการลงทุนของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขนาด และจำนวนการลงทุนกับองค์การที่พนักงานรับรู้ นอกจากนี้พนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าตัวเองมีทางเลือกน้อย ก็จะมี ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุนสูง

ดันแฮม ทูบี และ แคทซ์แทนด้า (Dunharm, Grube & Castaneda, 1994 อ้างถึงใน สรัญญา จันทรวงทอง, 2546) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ได้แก่

1.1 การรับรู้คุณลักษณะงานในแง่ของความอิสระของงาน ความสำคัญของงาน
เอกลักษณ์ของงาน ความหลากหลายของทักษะ และการให้ผลย้อนกลับของหัวหน้า

1.2 การพึงพาได้ขององค์กร

1.3 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานว่าพวกเขา
มีอิทธิพลในการตัดสินใจกับสภาพแวดล้อมการทำงาน และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับพวกเขา

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ได้แก่ อายุ อายุงาน
ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ ได้แก่ ความผูกพันกับ
เพื่อนร่วมงาน การพึงพาได้ขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการบริหาร

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนใหญ่จะเป็นวัด 5 ระดับ เช่น
การวิจัยของเพิงก์ทอร์ เจริญวิทยา, สรรณูญา จันทรวงทอง, ประทานพร ทองเขียว, อาภาภรณ์
พิทักษ์กำพล จะใช้การวัดเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ส่วนของปีทมวรรณ ชูสาย แต่จะใช้ข้อความแตกต่างกันแต่ยังคงใช้การวัด 5 ระดับเหมือนกัน เช่น
จริงที่สุด จริง ไม่ทราบ ไม่จริง ไม่จริงที่สุด นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของนฤเบศร์ สายพรหม ที่วัด
ระดับความถี่เป็น 7 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ปานกลาง
ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้การวัดระดับความผูกพัน เป็น
5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีขององค์กรพบว่า ได้มีการนิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของบุคคล
ที่มีต่อองค์กร (worker attitudes) ขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็ถือเป็น
ความผูกพันต่อองค์กรในเชิงพฤติกรรม (commitment - related behaviors) (Organ, 1990 อ้างถึงใน
นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, หน้า 39) แม้ว่าองค์กรต้องการให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร
แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของบุคคล ดังนั้น สิ่งที่ต้องการให้ความสำคัญ ก็คือ
จะทำอย่างไรเพื่อเปลี่ยนแปลงความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลซึ่งเป็นทัศนคติให้เป็นพฤติกรรม
ที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ถือเป็นพฤติกรรมที่มีผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานและองค์กรด้วยเช่นกัน (Riggio, 2003,

หน้า 239) ความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และองค์การ โดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การแสดงว่าเป็นผู้ที่ต้องการจะอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเห็นว่าองค์การได้ให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีความต้องการที่จะตอบแทนให้กับองค์การ แต่ด้วยข้อจำกัดของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งไม่มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน บุคคลจึงแสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษตามความสามารถ และศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ เพื่อส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล พฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ว่านี้ ก็คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั่นเอง ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ความผูกพันของบุคคลที่มีต่อองค์การ

ประวัติความเป็นมาของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (NPLs และ NPAs) จัดตั้งขึ้นตามแผนฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของกระทรวงการคลัง ตามมติคณะรัฐมนตรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของ ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) (BBC) และมุ่งหวังที่จะเป็นเครื่องมือสำคัญของภาครัฐ ในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ โดยมีส่วนช่วยเหลือลูกหนี้และแก้ไขปัญหาสถาบันการเงิน ช่วยฟื้นฟูธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยการพัฒนาศักยภาพสินทรัพย์ที่มีศักยภาพ ให้เป็นสินค้าที่ได้มาตรฐานเป็นที่ต้องการของตลาดมากยิ่งขึ้น บสท. มีความพร้อมที่จะเสนอตัวเข้าไปบริหารจัดการบริหารหนี้ จากสถาบันการเงินทุกแห่งให้สมกับเป็นองค์กรมืออาชีพในการบริหารจัดการ NPL/NPA และมุ่งมั่นที่จะก้าวสู่การเป็นบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 99 ถนนสุรศักดิ์ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500

วิสัยทัศน์ของ บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด จะมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐ ในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ในระบบเศรษฐกิจของประเทศ

ภารกิจของบริษัท เป็นองค์กรหลักในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (NPL และ NPA) เป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีคุณภาพ และเป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

นอกจากภารกิจในการบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของ BBC แล้ว บสภ. ยังได้จัดทะเบียนเพิ่มขอบเขตในการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินอื่น การเป็นตัวแทนเรียกเก็บและชำระหนี้ตามพระราชกำหนดบรรษัทบริหารสินทรัพย์ไทย พ.ศ. 2544 และรับฝากดูแลบริหารจัดการเก็บบริษัทหลักทรัพย์สิน เอกสารการโอนสินทรัพย์ หรือเอกสารอื่นใดในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนั้น บสภ. ยังเพิ่มขนาดสินทรัพย์โดยการรับซื้อ/ รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ (NPL) จากสถาบันการเงินอื่นเพิ่มเติม ซึ่งในปัจจุบันมีสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากแหล่งที่มา 8 แห่ง คือ จาก

1. ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (BBC)
2. บริษัทบริหารสินทรัพย์ พญาไท จำกัด (PAMC)
3. บริษัทบริหารสินทรัพย์ รัตนสิน จำกัด (RAM)
4. ธนาคาร สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด นครชน จำกัด (มหาชน) (SCNB) ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคาร สแตนดาร์ด ชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน) (SCBT)

5. ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (GHB)
6. ธนาคารไทยธนาคาร (BT)
7. บรรษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (AMC)
8. บริษัทบริหารสินทรัพย์ ออมทรัพย์ จำกัด (AMC-S)

พนักงานใน บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แบ่งระดับการทำงานออกเป็นดังนี้

1. ระดับผู้บริหาร
2. ระดับผู้จัดการ
3. ระดับเจ้าหน้าที่ 3 - 7

ทางบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ได้แบ่งฝ่ายงานต่าง ๆ ออกเป็นดังนี้

1. สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ (office of the president) มีหน้าที่จัดทำแผนธุรกิจ

และงบประมาณของบริษัท

2. ฝ่ายตรวจสอบภายใน (internal audit department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎ ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการตรวจสอบภายในรัฐวิสาหกิจที่กำหนดไว้ การควบคุมภายในของบริษัท

3. ฝ่ายพัฒนาสินทรัพย์ (loan restructuring department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาหนี้ที่มีปัญหาให้เป็นหนี้ที่มีคุณภาพ วิเคราะห์และพัฒนาแนวทางการแก้ไขหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ การควบคุมและติดตามผลการรับชำระหนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไข

ประสานงานกับฝ่ายคดีในการใช้มาตรการทางกฎหมายกับลูกหนี้ที่มีปัญหา รวมทั้งวิเคราะห์มูลค่าและสถานภาพสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินอื่น

4. ฝ่ายจำหน่ายทรัพย์สิน (sale department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจำหน่ายหรือการขายประเภทอสังหาริมทรัพย์ อสังหาริมทรัพย์ ให้เป็นไปตามแผนและกลยุทธ์ที่กำหนด เพื่อบรรลุเป้าหมายของบริษัท สร้างทีมงานขายมืออาชีพ

5. ฝ่ายการตลาด (marketing department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการติดตามวิเคราะห์ วิจัย รวมทั้งการวางกลยุทธ์ และแผนการตลาดด้านทรัพย์สินรอการขายของบริษัท การจัดกิจกรรมทางการตลาด การบริหารลูกค้าหรือผู้สนใจ เพื่อให้การบริหารทรัพย์สินเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

6. ฝ่ายข้อมูลและปฏิบัติการทรัพย์สินรอการขาย (property information and operations department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบงานเกี่ยวกับการเป็นศูนย์กลางจัดทำประวัติและทะเบียนควบคุมรายการทรัพย์สินรอการขายของบริษัท รวมทั้งทรัพย์สินของบริษัทในเครือและผู้ว่าจ้างภายนอก การรับชำระเงินจากการจำหน่าย/ ให้เช่า งานพิธีการทรัพย์สินรอการขาย การทำนิติกรรม สัญญาจะซื้อจะขาย/ สัญญาเช่า การโอนกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินให้ผู้ซื้อ

7. ฝ่ายจัดการทรัพย์สิน (property management department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอการขายของบริษัทรวมถึงทรัพย์สินอื่นที่บริษัทเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม การสำรวจ ตรวจสอบ ดูแลรักษา และปรับปรุงซ่อมแซมทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพพร้อมขาย การให้เช่าทรัพย์สิน การจัดตั้งนิติบุคคลอาคารชุด และบ้านจัดสรร การดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร์สถาบันการเงินอื่น

8. ฝ่ายโครงการพิเศษ (special project department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของการพัฒนาทรัพย์สินรอการขายประเภทอสังหาริมทรัพย์ของบริษัทในลักษณะเป็นโครงการ การประเมินความคุ้มค่าทางการลงทุนในการพัฒนา การดูแลบำรุงรักษาโครงการที่บริษัทลงทุน

9. ฝ่ายกฎหมาย (legal department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการตรวจร่างสัญญา ข้อตกลง และนิติกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ให้ความเห็นทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อหารือทางกฎหมายแก่ฝ่ายงานต่าง ๆ

10. ฝ่ายคดี (litigation department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านกฎหมายของบริษัท การดำเนินคดี การบังคับคดี การว่าต่าง/ แก่ต่างในคดีที่บริษัทฟ้อง และถูกฟ้อง การกำกับดูแลควบคุมทนายความนอก และทนายความท้องถิ่น การบันทึกข้อมูลคดี ประวัติลูกหนี้

11. ฝ่ายประเมินราคา (property appraisal department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการสำรวจ ตรวจสอบ ประเมินราคาหรือทบทวนราคาประเมินหลักประกันสินเชื่อ และทรัพย์สินรอการขาย สนับสนุนการรับซื้อสินทรัพย์ด้อยคุณภาพ (NPL) และทรัพย์สินรอการขาย (NPA) ของบริษัท

12. ฝ่ายปฏิบัติการสินทรัพย์และหลักประกัน (securities and collateral operations department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านพิธีการสินเชื่อ การจัดเก็บเอกสารนิติกรรม สัญญา เอกสารประกัน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการเจรจาประนอมหนี้และดำเนินคดี

13. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (human resources department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการบริหารงานบุคคล การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการ และนโยบายที่บริษัทกำหนด การบริหารเงินเดือนค่าจ้างและสวัสดิการ การจัดการด้านแรงงานสัมพันธ์

14. ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารความเสี่ยง (organization development risk management department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการดูแลปรับปรุงข้อบังคับระเบียบ คำสั่งให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง การจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน การพัฒนาและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ งานบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกรรมของบริษัท

15. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ การประมวลผลข้อมูลของบริษัท การดูแลความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ การติดตั้งและบำรุงรักษา การควบคุมข่ายงานโทรคมนาคมสำหรับระบบภายในสำนักงานใหญ่

16. ฝ่ายบัญชีและการเงิน (finance and accounting department) หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการวางรูปแบบ และระเบียบปฏิบัติทางบัญชีของบริษัทการพัฒนาระบบงานบัญชีให้สอดคล้องกับธุรกรรมของบริษัท การบันทึกและประมวลผลรายการทางบัญชี การตรวจสอบและควบคุมบัญชีของบริษัทให้เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติและมาตรฐานบัญชี การตรวจสอบควบคุมการรับ - จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบคำสั่งของบริษัท การวางแผนและบริหารสภาพคล่องทางการเงิน การศึกษาหาช่องทางการลงทุน การหาแหล่งเงินทุน การประสานงานกับสถาบันการเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินของบริษัท การจัดทำงบการเงิน รายงานที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและการเงินตามที่ทางการกำหนด

17. ฝ่ายบัญชีลูกหนี้ (loan accounting department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมดูแลการบันทึกบัญชี และปรับปรุงภาระหนี้ลูกหนี้รายตัว ทั้งเกณฑ์สิทธิเกณฑ์ทุน การตรวจสอบรายการตัดชำระหนี้เพื่อกระทบยอดกับรายการชำระหนี้ในแต่ละช่องทางของบริษัท การออกใบแจ้งหนี้ ใบเสร็จรับเงินและใบรับเงินให้ลูกหนี้ การจัดทำและออกรายงานเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้และข้อมูลผลเรียกเก็บให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดทำแผนบัญชีลูกหนี้รายตัว เพื่อใช้ในการฟ้องร้องดำเนินคดี การให้ถ้อยคำเป็นพยานในศาลเกี่ยวกับภาระหนี้ที่บริษัทดำเนินการฟ้องร้อง

18. ฝ่ายบริหารทั่วไป (general administration department) มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านธุรการและงานสารบรรณกลางของบริษัท งานพัสดุไปรษณีย์ งานยานพาหนะ และงานโอเปอเรเตอร์ การจัดซื้อ จัดหา จัดจ้าง รวมถึงการเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ ทรัพย์สินต่าง ๆ ของบริษัท การดูแล

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ตระหนักดีว่าบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง เนื่องจากพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถของพนักงานให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมุมมองความคิดใหม่ ๆ และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา จึงได้มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในองค์กรคือ

1. การสรรหาพนักงาน มีนโยบายคงจำนวนพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกรรมของบริษัท โดยการใช้นโยบายที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีการสลับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงาน ให้เกิดการเรียนรู้งานได้หลากหลายมากขึ้น
2. จัดให้มีกิจกรรมและแรงงานสัมพันธ์เพื่อให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน อีกทั้งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันและรักองค์กร จึงได้จัดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อเชื่อมความรักและสามัคคีในองค์กร อาทิเช่น การแข่งขันกีฬาภายใน การจัดงานปีใหม่ การบริจาคโลหิต ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมด้วย
3. การพัฒนาบุคลากร โดยการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง มีการจัดอบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนมีทุนการศึกษาเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกรรมของบริษัท อาทิเช่น
 1. การสัมมนาเพื่อการบริหารจัดการองค์กร ได้แก่ สัมมนาผู้บริหารระดับสูง เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายขององค์กร
 2. การอบรมเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพ ได้แก่ หลักสูตรพัฒนาศักยภาพผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ ผู้จัดการ และเตรียมหัวหน้างาน
 3. การอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการดำเนินงาน ได้แก่ หลักสูตรด้านพัฒนาสินทรัพย์ หลักสูตรด้านประเมินราคา หลักสูตรด้านการตลาด การขาย การให้บริการ และหลักสูตรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมของบริษัท
 4. ทุนการศึกษา ได้แก่ ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท ประกาศนียบัตรบัณฑิต ด้านประเมินราคา และกฎหมายธุรกิจ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

นฤเบศร์ สายพรหม (2548, หน้า 80 - 83) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ด้านความรู้สึกละและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญที่ .01 แต่ด้านผลประโยชน์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ฉัฐยา ไพรสงบ (2546, หน้า 70 - 73) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านการคงอยู่กับองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และเมื่อศึกษาถึงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้พบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัย จูงใจ ปัจจัยคำจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 22.6

ประไพพร สิงหเดช (2539, หน้า 90 - 102) ได้ศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาในกลุ่มข้าราชการกรมคุมประพฤติ โดยให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาตัวแปร ได้แก่ ลำดับการเกิด ภูมิลำเนา และเพศ พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในชนบทมีระดับความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม และสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบสูงกว่าผู้มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่ และพบว่า เพศหญิงมีระดับความช่วยเหลือเพื่อผู้อื่นสูงกว่าเพศชาย

เพียงภัทร์ เจริญวิทยา (2546, หน้า 65 - 72) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่เมื่อพิจารณาความผูกพันต่อองค์กร กับผลการปฏิบัติงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ในทางกลับกัน กล่าวคือ หากมีความผูกพันต่อองค์การลดน้อยลงเท่าใด จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานมากขึ้นเท่านั้น

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543, หน้า 79 - 81) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้

ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การครั้งนี้เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพฤติกรรมของพนักงาน โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และสายงาน ผลปรากฏว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่อจำแนกตามเพศ และสายงานนั้น ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อศึกษาเกี่ยวกับอายุงานแล้วพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่อายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

เมธี ศรีวิริยะกุล (2542, หน้า 77) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน จาก 6 กลุ่มงาน โดยในครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และกลุ่มงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และกลุ่มงานนั้น มีความแตกต่างกันไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี อาจยังขาดประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงไม่กล้าเสนอความคิดเห็น และผู้บังคับบัญชาไม่กล้ามอบหมายงานที่สำคัญ จึงทำให้ถูกประเมินว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมให้ความร่วมมืออยู่ในระดับปานกลาง

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544, หน้า 77) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับ ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด ทำการศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ทำการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 394 คน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีอายุเพิ่มขึ้นจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น เพราะประสบการณ์ที่สะสมมา และพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 4.9

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นแสดงว่า เพศ อายุ อายุงาน ของบุคลากรน่าจะมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

งานวิจัยในต่างประเทศ

เกรทแฮม และ ดายล์นิส (Graham & Dienesch, 1991 อ้างถึงใน อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล, 2545) พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คิเดอร์ (Kidder, 2002 อ้างถึงใน พิชญ์พรรณ พุทธิมา, 2548, หน้า 50) ทำการศึกษา อิทธิพลของผลการปฏิบัติงานในแต่ละเพศกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นชาย และพฤติกรรมองค์การด้านความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมด้านความเป็นชายมีผลต่อ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ส่วนวัฒนธรรมด้านความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ด้านให้ความช่วยเหลือ

ชอร์ และ เวินนี่ (Shore & Wayne, 1993 อ้างถึงใน อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล, 2545) ศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพัน อันเนื่องมาจากอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมเยอร์ และ อัลตัน (Meyer & Allen, 1984) ที่พบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรม นอกบทบาท (extra - role behavior) แต่ไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าวกับความผูกพันในลักษณะอื่น

เพอร์ซี่, เลนซ์ และ คาร์เวนท์ (Piercy, Lane & Cravens, 2002 อ้างถึงใน พิชญ์พรรณ พุทธิมา, 2548, หน้า 50) ทำการศึกษาปัจจัยเพศที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานชาย ผู้จัดการฝ่ายควบคุมกลยุทธ์ และประสิทธิผลของยอดขาย พบว่าพนักงานชายที่มี เพศแตกต่างมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านความสุภาพต่อผู้อื่น และด้านความมี จิตสำนึกต่อหน้าที่แตกต่างกัน ส่วนทีมฝ่ายชายที่มีผู้จัดการควบคุมทีมเพศต่างกัน มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าเพศชาย

เมเยอร์ และ อัลตัน (Meyer & Allen, 1997 อ้างถึงใน ปีทมวรรณ ชูสาย, 2547, หน้า 47) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพัน ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานพบว่าทั้งความผูกพันด้านความรู้สึกและความผูกพันด้านบรรทัด

ฐานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังมีน้อยกว่ากรณีความผูกพันด้านความรู้สึกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมิธ (Smith, 1983 อ้างถึงใน คำรง พานทอง, 2543) ได้ชี้ว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถส่งผลซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้ นั่นคือ การทุ่มเทในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นพฤติกรรม นอกเหนือบทบาทที่ต้องรับผิดชอบแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติโดยไม่คาดหวังผลตอบแทนจากองค์กร

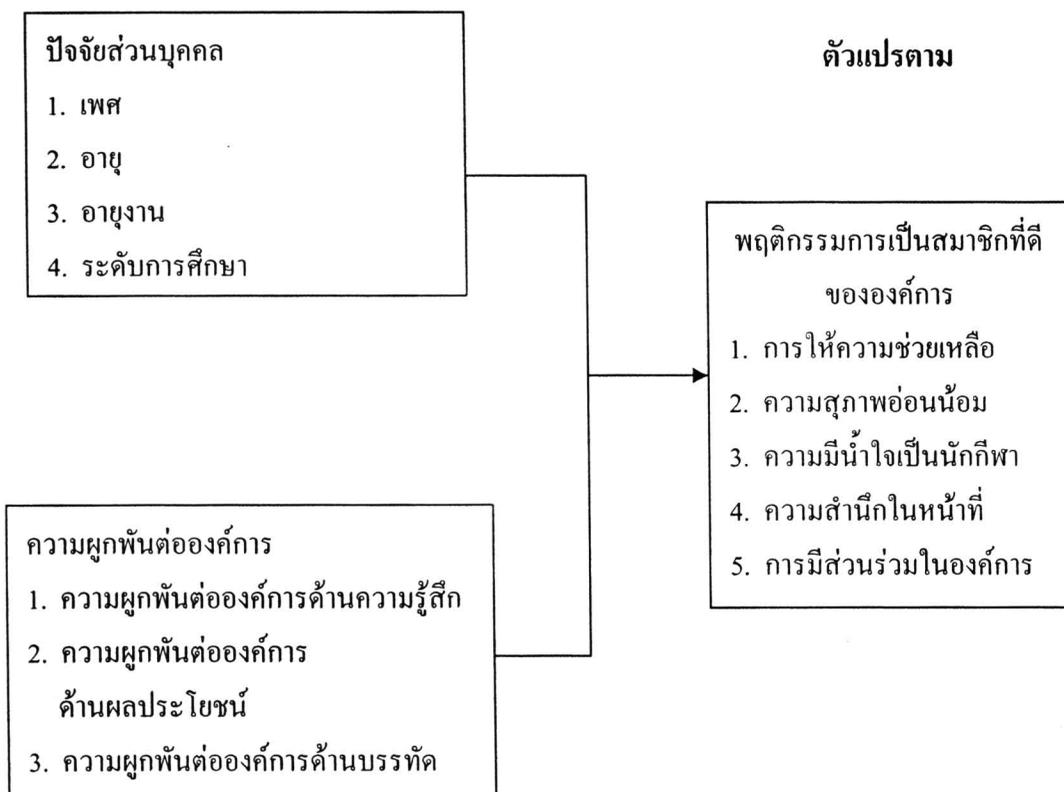
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวความคิดของ

1. **ตัวแปรตาม** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวความคิดของ ออร์แกน (Ogran, 1988) เป็นกรอบในการศึกษาเนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง และมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก

2. **ตัวแปรอิสระ** ความผูกพันต่อองค์กร ใช้แนวความคิดของ อัลตัน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990) เป็นกรอบในการศึกษาเนื่องจากมีความครอบคลุมและแบ่งปัจจัยแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย