

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของกิจการโทรคมนาคม ประกอบด้วย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี
3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี
 - 3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 3.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน
 - 3.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - 3.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 - 3.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในฐานะรัฐวิสาหกิจที่มีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ทก.) บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีภารกิจหลักในการดำเนินการและการให้บริการด้านกิจการโทรคมนาคมแก่ประชาชนทั่วประเทศ มีการกำหนดโครงสร้างส่วนงานและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556 มีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 16,539 คน พนักงานมีการจำแนกตามโครงสร้างส่วนงาน จำแนกตามกลุ่มอายุและเพศ จำแนกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุดและจำแนกตามกลุ่มเงินเดือน ดังสรุปในตาราง 1-4

ตาราง 1 จำนวนพนักงานจำแนกตามโครงสร้างส่วนงานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปี พ.ศ.
2556 (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

หน่วย: คน

สายงาน	จำนวนพนักงาน
1. คณะกรรมการ ทีโอที	29
2. กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ. ทีโอที	193
3. สายงานธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่	322
4. สายงานตรวจสอบ	91
5. สายงานบริการสื่อสารไร้สายและบริการเพื่อสังคม	151
6. สายงานทรัพยากรบุคคล	377
7. สายงานประสิทธิภาพองค์กร	481
8. สายงานการเงิน	427
9. สายงานกฎหมายและบริหารผลประโยชน์	324
10. สายงานบริหารทรัพย์สิน	483
11. สายงานโครงข่าย	1,017
12. สายงานการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์	1,142
13. สายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง	4,648
14. สายงานขายและบริการลูกค้าภูมิภาค	6,854
รวม	16,539

ที่มา: www.intra.tot.co.th

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งหมดเป็น 2 กลุ่มงาน และ 12 สายงาน ในแต่ละสายงานมีผู้บริหารสายงานและผู้ปฏิบัติที่แตกต่างกันตามภาระความรับผิดชอบและมีการบริหารงานที่เบ็ดเสร็จ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสายงานมีการแยกหน้าที่ที่รับผิดชอบที่ชัดเจน

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานสังกัดสายงานขายและบริการลูกค้าภูมิภาค มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 6,854 คน รองลงมาพนักงานปฏิบัติงานสังกัดสายงานขายและบริการลูกค้านครหลวง จำนวน 4,648 คน พนักงานปฏิบัติงานสังกัดสายงานการตลาดและพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,142 คน และพนักงานปฏิบัติงานสังกัดสายงานโครงข่าย จำนวน 1,017 คน ตามลำดับ

ตาราง 2 จำนวนพนักงานจำแนกตามกลุ่มอายุและเพศ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

หน่วย: คน

กลุ่มอายุ	ชาย	หญิง	จำนวนพนักงาน
1. 21-25 ปี	102	88	190
2. 26-30 ปี	304	159	463
3. 31-35 ปี	322	130	452
4. 36-40 ปี	678	785	1,463
5. 41-45 ปี	2,618	2,107	4,725
6. 46-50 ปี	1,934	2,234	4,168
7. 51-55 ปี	2,375	1,485	3,860
8. 56 ปี ขึ้นไป	833	385	1,218
รวม	9,166	7,373	16,539

ที่มา: www.intra.tot.co.th

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มอายุ มีจำนวนพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิงตามภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่ ด้านการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาโครงข่ายโทรคมนาคม ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานชาย

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามกลุ่มอายุ พนักงานมีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป เนื่องจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีนโยบายบริหารจัดการด้วยการมอบหมายงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักให้จ้างบริษัทอื่นมาดำเนินการ เช่น งานทำความสะอาด งานแม่บ้าน งานทำสวน งานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น การรับพนักงานเพิ่มใหม่ทดแทนผู้เกษียณจึงมีจำนวนน้อยลง

ตาราง 3 จำนวนพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุดของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
(ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

หน่วย: คน

ระดับคุณวุฒิ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับปริญญา	12,349	74.67
1.1 ปริญญาเอก	36	0.22
1.2 ปริญญาโท	2,343	14.17
1.3 ปริญญาตรี	9,970	60.28
2. ระดับต่ำกว่าปริญญา	4,190	25.33
2.1 อนุปริญญา	39	0.24
2.2 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	1,676	10.13
2.3 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	1,378	8.33
2.4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค	2	0.01
2.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย	386	2.33
2.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย	603	3.65
2.7 ประถมศึกษา	1,060	0.64
รวม	16,539	100

ที่มา: www.intra.tot.co.th

พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญา จำนวน 12,349 คน คิดเป็นร้อยละ 74.67 และมีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดระดับต่ำกว่าปริญญา จำนวน 4,190 คน คิดเป็นร้อยละ 25.33

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 9,970 คน คิดเป็นร้อยละ 60.28 รองลงมามีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดปริญญาโท จำนวน 2,343 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17 มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จำนวน 1,676 คน คิดเป็นร้อยละ 10.13 มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 1,378 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตาราง 4 จำนวนพนักงานจำแนกตามกลุ่มเงินเดือนของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ข้อมูล ณ 31 ตุลาคม 2556)

หน่วย: คน

กลุ่มเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	1	0.00
2. 10,001-20,000 บาท	823	4.98
3. 20,001-30,000 บาท	1,064	6.44
4. 30,001-40,000 บาท	4,269	25.81
5. 40,001-50,000 บาท	3,902	23.59
6. 50,001-60,000 บาท	2,726	16.48
7. 60,001-70,000 บาท	1,195	7.23
8. 70,001-80,000 บาท	971	5.87
9. 80,001-90,000 บาท	586	3.54
10. 90,001-100,000 บาท	551	3.33
11. 100,001-110,000 บาท	284	1.72
12. 110,001-120,000 บาท	137	0.83
13. มากกว่า 120,000 บาท	137	0.18
รวม	16,539	100

ที่มา: www.intra.tot.co.th

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีจำนวนพนักงานที่มีกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท มากที่สุด จำนวน 4,269 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 รองลงมาคือกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 3,902 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 มีกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 50,001-60,000 บาท จำนวน 2,726 คน คิดเป็นร้อยละ 16.48 มีกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 60,001-70,000 บาท จำนวน 1,195 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 และกลุ่มเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 1,064 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44 ตามลำดับ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี (Organizational Citizenship Behavior)

แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี

พฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี (Organizational citizenship behavior) เป็นไปตามทฤษฎีของ Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ผู้เป็นต้นกำเนิดทฤษฎีพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี (Organizational citizenship behavior) หรือที่เรียกกันในวงการวิชาการว่า OCB คือ การกระทำหรือการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่พนักงานเต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติเองโดยไม่มีค่าตอบแทนหรือแรงจูงใจเป็นรางวัล โดยเป็นพฤติกรรมสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร พฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร เพราะจะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีนิสัยช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนี้ยังช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์กรโดยการให้คำแนะนำ พัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน มีไมตรีจิตต่อเพื่อนร่วมงาน จะหลีกเลี่ยงการสร้างความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น ปราศจากความเห็นแก่ตัว มีความอดทนต่อการรบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ธร สุทธราชยุทธ. 2553: 41-177)

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดี

แม้ว่านักพฤติกรรมศาสตร์ให้ความสนใจและศึกษาโดยให้ทัศนะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีการและตัวแปรที่ศึกษา แต่ผลการศึกษาส่วนใหญ่มีความสอดคล้องส่งเสริมกัน ดังที่ ออร์แกน (Organ. 1988: 547-558) ได้สรุปและสังเคราะห์พฤติกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีจิตใจอุทิศตนไม่ว่าจะเป็นในหรือนอกเวลาด้วยความเต็มใจ 2) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานส่วนตัว ยินดีและเต็มใจที่จะทำงานโดยไม่เกี่ยงงอน 3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นต่อข้อข้องคับใจ อดทนต่อความกดดันด้วยความเต็มใจ อันไหนยอมได้ก็ยอม เรียกว่ายอมงอแต่ไม่ยอมหักเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ 4) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาที่จะมากระทบกระทั่งตามมา เพราะการทำงานจะต้องพึ่งพากันและกัน เคารพสิทธิของผู้อื่น ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา และ 5) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ ให้ความรับผิดชอบ และเข้ามามีส่วนร่วมในหน่วยงาน เก็บความลับของหน่วยงาน มีความรู้สึกอยากให้องค์กรพัฒนา มีการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ สนองตอบกิจกรรม และรับผิดชอบต่อเสมอ

ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

จากการศึกษา วิเคราะห์และสังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร สามารถสรุป ได้ 2 ลักษณะ (สฎายุ ธีระวนิชตระกูล. 2547: 15-27; ชุติมา มาลัย. 2552; ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนืองเฉลิม. 2550: 15-26; ชรินทร์ จักรภพโยธิน. 2554: 97-118) ดังนี้

1. ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่มีต่อบุคคล

1.1 บรรทัดฐานการตอบแทน (Norm of reciprocity) ถ้าพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานส่งผลต่อผู้บริหารหรือองค์กร ผู้บริหารจะตอบแทนพนักงานเหล่านั้นโดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยบุคลากรที่มีการแสดงระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรสูง จะถูกประเมินว่ามีระดับของผลการปฏิบัติงานสูงกว่าบุคลากรที่แสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรต่ำ

1.2 การเข้าร่วมทางสังคม (Social participation) กล่าวว่าการที่บุคคลมีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร มักจะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ หรือการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

1.3 การมีส่วนร่วมในการสนับสนุน (Advocacy participation) เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ และเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร จะมีพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการสร้างสรรค์ เช่น การแนะนำนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

1.4 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามหน้าที่ (Functional participation) บุคคลที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรจะพยายามพัฒนาตนเองและปฏิบัติงานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

2. ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์กร

2.1 พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรช่วยให้ผลผลิตของพนักงานดีขึ้น กล่าวคือ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงจะช่วยสอนงานและช่วยแก้ปัญหาในงานให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ ดังนั้น จึงส่งผลต่อผลผลิตที่องค์กรที่ได้รับมีทั้งคุณภาพและปริมาณ และพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือนี้อาจจะช่วยให้ผลการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มเพิ่มสูงขึ้นด้วย

2.2 พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรช่วยให้การบริหารจัดการผลผลิตเป็นไปในทางที่ดี กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมกรรมการอดทนอดกลั้น คือ อดทนต่อปัญหาที่จะเกิดขึ้น อดทนต่อความยากลำบาก ก็จะส่งผลต่อผู้บริหารมีเวลาที่จะหันไปให้ความสนใจกับการแก้ปัญหาในองค์กรด้านอื่นๆ ส่งผลต่อการบริหารจัดการผลผลิตเป็นไปในทางที่ดี

2.3 พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานในองค์กร กล่าวคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือจะทำให้การทำงานเป็นกลุ่มมีประสิทธิภาพ และส่งผลให้เกิดผลผลิตของกลุ่ม ในขณะที่พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม จะทำให้ผลผลิตขององค์กรสูงขึ้นและช่วยลดการไม่คงที่ของผลการปฏิบัติงาน (Performance variability)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ที่เสนอรูปแบบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Organ and Konovsky คือ 1) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และ 5) พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) มีหลายเรื่องเช่น ผลงานวิจัยของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547: 15-27) เรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้การพัฒนาศูนย์พยาบาลมนุษยในองค์กรอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยของ ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, และประสาน เนืองเฉลิม (2550: 15-26) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยของ ชนินทร์ จักรภพโยธิน (2554: 97-118) เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ผลการวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน; และถวัลย์ เนียมทรัพย์ (2555: 140-151) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยของ เชียง และเฮ (Chiang; & Hsieh. 2012: 180-190) เรื่อง The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อองค์กรด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า มีผลงานวิจัยที่นำมาสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ 2 เรื่อง ได้แก่ การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อ

องค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ของ เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์; นภาพร จันทะวัง; และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2551: 229-238) และ ผลการวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553: 66-81) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้าน/เกี่ยวกับ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผล การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งพบว่า พฤติกรรมความเป็น พนักงานที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อย่างมี นัยสำคัญ

แนวคิดพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมในทางบวก ของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่ พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กร

ประเด็นที่ 2 พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรตามความหมายของพฤติกรรม ความเป็นพนักงานที่ดีของ ออร์แกน (Organ. 1988) พิจารณาพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร จาก 5 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมด้านกาให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) 2) พฤติกรรมด้าน การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรม ด้านกาให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ 5) พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ประเด็นที่ 3 การวัดพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัด พฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดี ของ อริสา ส้ารอง (2553) ชุตินา มาลัย (2552) และสฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2547) ซึ่งพัฒนามาจาก ออร์แกน (1988) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรรพนามและ ประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความถี่ของพฤติกรรม 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดี

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ในด้านแนวคิดพฤติกรรมกรรมกรเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) ชุตติมา มาลัย (2552) อริสา สำรอง (2553)) สามารถสรุปปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรม ได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน
3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจาก
5. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

แนวคิด ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) เป็นความรู้สึกโดยรวมที่แต่ละบุคคลมีต่อ งาน บุคคลใดที่มีความพึงพอใจสูงจะมีความรู้สึกเชิงบวกต่องาน ตรงกันข้ามบุคคลใดที่ไม่พึงพอใจในงานของตนก็จะมีความรู้สึกเชิงลบต่องานนั้น ในเชิงตรรกะวิทยาจะสรุปว่าความพึงพอใจในงานควรเป็นตัวกำหนดความสำคัญของพฤติกรรมกรรมกรเป็นพนักงานขององค์กร บุคลากรที่มีความพึงพอใจมักจะพูดคุยและกล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ซอบช่วยเหลือบุคคลอื่น และจะทำงานเกินระดับปกติที่คาดหวังของงาน นอกจากนี้ พนักงานที่พอใจในงานจะทำงานนอกเหนือหน้าที่เพราะต้องการตอบแทนการได้รับประสบการณ์เชิงบวก (Robbins. 2554: 22-23) ความพึงพอใจในงานมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการและมีประโยชน์ต่อการทำงาน กล่าวคือ หากบุคคลมีความพึงพอใจสูง ย่อมมีผลต่องาน การทำงาน การทุ่มเทการทำงาน และความรับผิดชอบต่องาน มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูงย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร หากพนักงานในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย (ธร สุนทรายุทธ. 2553: 111-131)

ความพึงพอใจในงานของทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg's two factors theory) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่า ความสัมพันธ์ที่มีต่องานเป็นเรื่องธรรมดา และทัศนคติก็สามารถที่จะกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวต่องานได้ ซึ่ง เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) ได้สำรวจคำถามว่า "คนเราต้องการอะไรจากงานของตนเอง" คำตอบที่ได้สรุปได้ว่า ถ้าพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานของตน จะมีผลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีแนวโน้มที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ในการทำงาน ปัจจัยที่แท้จริง เช่น ความก้าวหน้า การยอมรับ ความรับผิดชอบและความสำเร็จน่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ตามความเห็นของเฮอริชเบอร์ก พบว่า มีปัจจัย 2 กลุ่ม ที่แยกออกอย่างชัดเจน ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) ซึ่งมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะของการบังคับบัญชา ค่าจ้าง นโยบายต่างๆ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ และความมั่นคงในงาน และกลุ่มที่ 2 คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) ซึ่งมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โอกาสในความเจริญเติบโตทางส่วนตัว การยกย่อง ความรับผิดชอบ และความสำเร็จ (Robbins. 2554: 42-43)

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) เชื่อว่า ความต้องการด้านการจูงใจประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงกับปัจจัยค้ำจุน มีความสำคัญสรุปได้ว่า 1) สิ่งจูงใจให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ คือ งานที่ท้าทาย สนุกเพลิดเพลิน ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน มีความรู้สึกก้าวหน้า ภูมิใจที่ได้รับความเชื่อถือให้เป็นผู้รับผิดชอบ การได้รับการยกย่อง 2) พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน หากได้รับสิ่งเหล่านี้ไม่เหมาะสม เช่น ด้านค่าจ้าง สิทธิประโยชน์ การยอมรับความมีอาวุโส เวลาพัก แสงสว่าง กฎ ระเบียบ 3) พนักงานจะไม่พอใจถ้าไม่มีโอกาสได้รับความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน 4) ถ้าพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองปัจจัยด้านการจูงใจ เช่น การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสำเร็จ พวกเขาจะแสวงหาการตอบสนองความพอใจจากปัจจัยด้านบำรุงรักษา และ 5) ความต้องการปัจจัยค้ำจุนจะลดลง หากความต้องการด้านการจูงใจได้รับการตอบสนองความพอใจ

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg) มีสมมติฐานว่า ความไม่พอใจในงานจะนำไปสู่การหลีกเลี่ยงงาน และความพอใจในงานจะนำไปสู่ความตั้งใจทำงาน ความพอใจและไม่พอใจนั้นเกิดขึ้นจากสาเหตุที่แตกต่างกันมากกว่าที่จะเกิดขึ้นจากสาเหตุเดียวกัน การศึกษาการตอบสนองความต้องการของพนักงานและผลของแรงจูงใจอันเกิดจากการตอบสนองนั้นๆ มีข้อสรุปว่า 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานจะเป็นสาเหตุของความพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การรับรู้ในผลงานที่ดี ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าอันเกิดจากงาน 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน มักเป็นสาเหตุของความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพการทำงาน และ 3) ปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน เรียกว่า สิ่งจูงใจ เพราะถ้าเป็นไปในทางบวกจะทำให้ความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้รับการตอบสนอง สำหรับปัจจัยที่เป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าเป็นไปในทางบวกก็จะเป็นปัจจัยที่รักษาสภาพพฤติกรรมไว้ช่วยป้องกันไม่ใ้บุคคลเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ
องค์กร

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็น
พนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความ
พึงพอใจในงานไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับ
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรแยกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การศึกษา
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร 2)
การศึกษาความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และ 3) การศึกษา
ความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การวิจัยของ เอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549: 47-57) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความ
พึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์
ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนื่องเฉลิม (2550:
15-26) เรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ความพอใจผลสำเร็จในงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์
พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ ซินาบาดิ (Zeinabadi. 2010: 998-1003) เรื่อง Job satisfaction and
organizational commitment as antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) of
teachers พบว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่โดดเด่นที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็น
พนักงานที่ดีขององค์กรและมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร

การวิจัยของ ซินาบาดิ และเซลชี (Zeinabadi; & Salehi. 2011: 1472-1481) เรื่อง
Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational
Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model พบว่า
ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และพบว่าความ
พึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อ
องค์กร

การวิจัยของ เซลชี และโกลทัช (Salehi; & Gholtash. 2011: 306-310) เรื่อง The
relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the
organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University-

first district branches, in order to provide the appropriate model พบว่า ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมกรการเป็นพนักงานขององค์กรในขณะที่ความเบือเหนื่อยหน่ายงาน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและมีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดความพึงพอใจในงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจในงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้น หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงาน ย่อมแสดงพฤติกรรมกรการทำงานที่เป็นสาเหตุทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานมีคุณภาพของงานลดลง องค์กรประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน องค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมกรการเป็นพนักงานที่ดี

ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจในงานตามความหมายความพึงพอใจในงานของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1980) พิจารณาความพึงพอใจในงานจาก 2 องค์กรประกอบ คือ ความพึงพอใจในงาน (Job content satisfaction) และความพึงพอใจองค์กรประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Job context satisfaction)

ประเด็นที่ 3 การวัดความพึงพอใจในงานนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความพึงพอใจในงานโดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดความพึงพอใจในงานของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล. (2549) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดความพึงพอใจในงานของ วิริณธิ ธรรมนารถสกุล (2544) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 อันดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) ถึง น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

แนวคิด ทฤษฎีลักษณะของงาน

ทฤษฎีคุณลักษณะของงาน (Task characteristic theory) สามารถแบ่งเป็นทฤษฎีย่อยที่สำคัญได้ 3 ทฤษฎีดังต่อไปนี้ คือ 1) ทฤษฎีการกำหนดลักษณะงานที่จำเป็น (Requisite task attributes theory) Tun และ Lawrence เป็นคนกลุ่มแรกที่บุกเบิกเรื่องการศึกษาลักษณะของงานมีผลกระทบต่ออัตราขาดงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร มีการคาดการณ์ว่าพนักงานจะมี

ความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าหรือมีการขาดงานน้อยกว่า ถ้าหากว่างานนั้นเป็นงานที่ทำทนายหรือเป็นงานที่มีความสลับซับซ้อน 2) โมเดลลักษณะงาน(Job characteristics model) ในการศึกษาของ Tun และ Lawrence เป็นพื้นฐานของการศึกษาลักษณะงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการกำหนดลักษณะของงานและพยายามทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างการจูงใจการทำงานและการพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และ 3) กระบวนการข้อมูลที่ได้จากสังคม (Social information processing) Gerald Salancik และ Jeffrey Pfeffer ได้พัฒนาทฤษฎีกระบวนการข้อมูลที่ได้จากสังคม โดยมีแนวคิดว่าการที่พนักงานจะมีทัศนคติหรือพฤติกรรมอย่างไรนั้น จะขึ้นอยู่กับกลุ่มคนที่พนักงานเหล่านั้นมีส่วนเกี่ยวข้องด้วย ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่ลูกค้า ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลต่างๆ จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงานในทางไม่ดี แรงจูงใจที่พนักงานมีจะลดน้อยลง (รัฐสวัสดิ์ ประเสริฐศรี. 2548: 125-128)

แนวคิดลักษณะงานถูกพัฒนาขึ้นโดย แฮคแมน และโอลแมน (Hackman; & Oldhams. 1980) เป็นแนวคิดลักษณะงานที่แพร่หลายมากที่สุด และเป็นทฤษฎีที่แสดงแนวคิดไว้อย่างชัดเจนถึงผลกระทบของการออกแบบงานต่อความคิด ความรู้สึก แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) หมายถึง ลักษณะงานที่มีความหลากหลาย งานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องใช้ทักษะความสามารถที่แตกต่างกัน 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) หมายถึง งานที่ระบุออกมาเป็นชิ้นงานได้ หรือมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว บุคคลสามารถทำสำเร็จได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบสิ้น 3) ความสำคัญของงาน (task signification) หมายถึง งานที่มีความสำคัญและมีคุณค่า มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลเกี่ยวข้องหรือต่อองค์กร 4) ความมีอิสระของงาน (autonomy) หมายถึง บุคคลมีอิสระในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถใช้วิจารณญาณความคิดเห็น ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และ 5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (feedback) หมายถึง การที่บุคคลได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานของตนเอง บุคคลรู้และเข้าใจอย่างต่อเนื่องถึงประสิทธิภาพการทำงาน (รัฐสวัสดิ์ ประเสริฐศรี. 2548: 126)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะงานที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การวิจัยของ ปฏิพัฒน์ อุดรไสว; ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน; และประสาน เนื่องเฉลิม (2550: 15-26) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ลักษณะของงานที่ปฏิบัติเป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ ชูติมา มาลัย และจิรวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ลักษณะของงานที่ทำและความรับผิดชอบในงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ อริสา สำรอง (2553: 131-136) ได้ศึกษาเรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดลักษณะงานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุป ประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ลักษณะของงานมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานของพนักงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การขาดงานและการเปลี่ยนงาน ลักษณะงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่มีผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ประเด็นที่ 2 ลักษณะงานตามความหมายลักษณะงานของ แฮคแมน และ โอลแฮม (Hackman; & Oldham. 1980) พิจารณาลักษณะงานจาก 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความหลากหลายของทักษะ (skill variety) 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (task identity) 3) ความสำคัญของงาน (task significance) 4) ความมีอิสระของงาน (autonomy) และ 5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับหรือผลสะท้อนจากงาน (feedback)

ประเด็นที่ 3 การวัดลักษณะงานนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดลักษณะงานโดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดลักษณะงานของ ชูติมา มาลัย (2552) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดลักษณะงานของ แฮคแมน และโอลแฮม (Hackman; & Oldham. 1980) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 อันดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) ถึง น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิด ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำเป็นที่ยอมรับกันว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากภาวะผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถในการนำหรือจูงใจใ้มน้ำวบุคคลและกลุ่มให้มารวมพลังกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ลักษณะของผู้นำเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะผู้บริหารหรือผู้นำเป็นผู้ที่มีบทบาทและอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร สามารถจูงใจให้พนักงานผู้ร่วมงานปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงต้องแสดงบทบาทให้เหมาะสมและเด่นชัดกับสภาวะและสถานการณ์ของแต่ละองค์กร ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบริบท เพื่อที่จะส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามในสิ่งที่ต้องการ รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พฤติกรรมผู้นำตามแนวคิดของ ออร์แกน และคณะ (Organ; et al) มุ่งเน้นสิ่งที่ผู้นำจะทำให้เกิดอิทธิพลและแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงความสามารถที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร จากการรวบรวมผลการศึกษพบว่า กลไกของทฤษฎีในการอธิบายตัวกำหนดพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมีหลายลักษณะ เช่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับพนักงาน (leader-member exchange theory of leadership) ซึ่งพบว่ามีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานและความไว้วางใจในผู้นำ เป็นอิทธิพลคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นอิทธิพลคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ออร์แกน และคณะ (Organ; et al.) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้นำสามารถทำให้เกิดอิทธิพลและแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงสามารถสร้างโอกาสที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ดังนั้น ลักษณะของผู้นำในงานวิจัยนี้จึงหมายถึงความสามารถในการแสดงออกหรือการกระทำของผู้บริหารที่จะชักจูงให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ และการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2554: 161-177)

การยอมรับกันว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ เช่น ประสิทธิภาพขององค์กรและประสิทธิผลของกลุ่ม ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะของผู้นำ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงปัจจัยลักษณะของผู้นำตามทฤษฎีภาวะผู้นำแตกต่างกันออกไป ผู้วิจัยจึงบูรณาการแนวคิดทฤษฎี ในการกำหนดขอบข่ายการศึกษปัจจัยลักษณะของผู้นำ ตามทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ของแบส (Bass's Theory of Transformational Leadership) รูปแบบของแบส (1985) ได้แบ่งภาวะผู้นำเป็น 3 ประเภท คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership) (รัตติกกรณ์ จงวิศาล. 2554: 189)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) เป็นพฤติกรรมของผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยที่พฤติกรรมของผู้นำในการแสดงออกในทางที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสูงขึ้น โดยจะแสดงพฤติกรรมในการเป็นต้นแบบสำหรับบุคลากร การทำให้บุคลากรตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้เห็นความสำคัญขององค์กรมากกว่าส่วนตน กระตุ้นให้เกิดความพยายามในการแก้ปัญหา ให้การดูแลเอาใจใส่บุคลากรเป็นรายบุคคล ทำให้รู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ภาวะที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยผู้นำทำตนเป็นแบบอย่าง ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดี และนับถือ ทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม แบส (1994) กล่าวถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ในแง่ของผลกระทบของผู้นำที่มีต่อผู้ตามว่า ผู้ตามจะรู้สึกไว้วางใจ (trust) เลื่อมใส (admiration) จงรักภักดี (loyalty) และยอมรับ (respect) ในตัวผู้นำ ทำให้เกิดแรงจูงใจและตั้งใจทำงานให้มากกว่าที่เคยทำตามปกติหรือตามที่คาดหวังไว้ ผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงพฤติกรรมในทางที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จสูงขึ้น โดยเป็นผลมาจากการใช้องค์ประกอบทั้ง 4 ชนิด (Four I's) ดังนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charisma) เป็นกระบวนการที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมเพื่อเป็นต้นแบบสำหรับผู้ตาม ทำให้ผู้ตามนิยมชมชอบ มีความเคารพและความไว้วางใจ ผู้ตามจะหาเอกลักษณ์จากผู้นำและต้องการเลียนแบบสิ่งที่ผู้นำมีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงาน ตามภารกิจและวิสัยทัศน์ผู้นำ ผู้นำจึงต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตามได้ ผู้นำต้องมีความสม่ำเสมอและควบคุมอารมณ์ได้เมื่ออยู่ในภาวะวิกฤติ รวมทั้งเป็นผู้ที่มีคุณธรรมและจริยธรรมสูง 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) เป็นกระบวนการที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมในรูปแบบที่จูงใจ และบันดาลใจบุคคลที่อยู่รอบข้าง ให้ผู้ตามอุทิศตนเพื่อทีมงาน เห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน ผู้นำจะแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในทางบวก ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นกระบวนการที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมที่จะกระตุ้นความพยายามของผู้ตาม ให้เห็นถึงวิธีการหรือแนวทางในการแก้ปัญหา

โดยผู้นำมีแนวความคิดและใช้วิธีแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการจูงใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหา ด้วยวิธีอย่างสร้างสรรค์ กระตุ้นให้มีแนวคิดใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ตามมีส่วนร่วมในการระบุถึงปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหา และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) เป็นกระบวนการที่ผู้นำแสดงพฤติกรรมเป็นผู้มุ่งเน้นการพัฒนา และคำนึงถึงความเป็นเอกลักษณ์ของผู้ตาม ผู้นำจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผลของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะทำให้ผู้ตามเชื่อถือ ยกย่อง ยอมรับ และภักดีต่อผู้นำ นอกจากนี้ผู้ตามยังถูกกระตุ้นให้ทำงานมากกว่าปกติ โดยผู้นำสามารถเปลี่ยนแปลงผู้ตามได้ ดังนี้ 1) ทำให้ผู้ตามตระหนักถึงความสำคัญ ของคุณค่าของผลการปฏิบัติงานตระหนักถึงคุณค่าของการทำงานให้สำเร็จ และเทคนิคที่จะช่วยให้ทำงานได้สำเร็จ และ 2) พยายามยั่วยุให้ผู้ตามลดความสนใจในตนเองลง หรือลดการมุ่งประโยชน์ส่วนตนและเพิ่มการทำงาน เพื่อประโยชน์ของหมู่คณะขององค์กรและเพื่อส่วนรวม พัฒนาให้ผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีความต้องการในระดับสูงขึ้น เช่น มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอิสระ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับงานและไม่เกี่ยวกับงาน (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2554: 189-192)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การวิจัยของ เมธิพันธ์ พวงเกตุ; และทิพพินนา สมุทรานนท์ (2551: 183-201) เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตยางรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร

การวิจัยของ ชุติมา มาลัย; และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ สุพิมล มาลีรังสี (2554: 100, 119) เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำ ที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า แบบอย่างปฏิบัติของผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสามารถทำนายความผูกพันในงาน ได้ร้อยละ 31.5

การวิจัยของ ฟิสค์ และฟรายเซน (Fisk; & Friesen. 2012: 1-12) เรื่อง Perceptions of leader emotion regulation and LMX as predictors of followers' job satisfaction and organizational citizenship behaviors พบว่า อารมณ์ของผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและทั้งอารมณ์ของผู้นำและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

แนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุป ประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยสำคัญโดยตรงต่อพนักงานเป็นผู้ที่มีบทบาทและอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานสามารถช่วยยกระดับประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจูงใจใ้มนำพนักงานให้มารวมพลังกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ประเด็นที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ แบส (Bass. 1994) พิจารณาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จาก 4 องค์ประกอบ คือ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)

ประเด็นที่ 3 การวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดภาวะผู้นำของ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัย มีการปรับการใช้สรรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ บ่อยมาก (5 คะแนน) ถึง ไม่เคยเลย (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 47 ข้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support) นับเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่า สิ่งที่องค์กรให้ นั้นไม่ว่าจะเป็นรางวัล สิทธิประโยชน์ต่างๆ มีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างไร เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับนั้นก็เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนทางสังคมให้แก่องค์กร ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรก็จะทำให้พนักงานผู้นั้นปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นพนักงานขององค์กรเป็นการตอบแทนองค์กรของตน และส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรในอนาคตอีกด้วย

ไอเซนเบอร์เกอร์ และฮันติงตัน (Eisenberger; & Huntington. 1986) ให้ความหมายการสนับสนุนจากองค์กรว่า คือ ความเชื่อของบุคคลต่อองค์กรว่าให้คุณค่าในการทุ่มเทการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ของบุคคล โดยที่บุคคลจะพิจารณาความพร้อมขององค์กรในการให้รางวัลที่เป็นผลจากการทุ่มเทการทำงาน และเพื่อให้บรรลุความต้องการยกย่องและการยอมรับ นอกจากนี้ยังกล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากการที่องค์กรเอาใจใส่ให้ความเป็นอยู่ที่ดี สนับสนุนความต้องการของบุคคล มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลากรว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร ก่อให้เกิดแรงจูงใจ และตอบแทนองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เพราะการปฏิบัติงานที่ดีนั้นเป็นวิธีที่ง่ายที่สุดที่พนักงานนำมาใช้เพื่อตอบแทนองค์กรของตน

การสนับสนุนขององค์กร มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมของบลาว (Blau) ที่แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (economic exchange) และ 2) การแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) โดยที่การแลกเปลี่ยนทางสังคมหมายถึง การกระทำด้วยความสมัครใจ โดยมีแรงเสริมจากผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับหรือเคยได้รับผลตอบแทนตามภาระความผูกพัน (obligation) ของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ภาระความผูกพันที่มีของฝ่ายรับไม่ได้มีความเฉพาะเจาะจง แต่ขึ้นกับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (norm of reciprocity) ที่มีอยู่ในใจของบุคคลในกลุ่ม เป็นความคิดที่กำหนดพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคล เช่น การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันภายในองค์กร การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การให้ความร่วมมือกัน เป็นต้น ข้อแตกต่างของการแลกเปลี่ยน 2 ลักษณะนี้ คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม จะไม่มีการระบุค่าของสื่อที่แลกเปลี่ยนอย่างชัดเจนตายตัวจากประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนกัน แต่มีพันธะผูกพันทางสังคม (social obligation) ซึ่งไม่ได้กำหนดค่าและเงื่อนไขตายตัว เพราะการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มทำให้เกิดความรู้สึกถึงพันธะผูกพันส่วนบุคคล บุญคุณและความไว้วางใจกัน ส่วนการแลกเปลี่ยนเชิงเศรษฐกิจ มีการระบุค่าของประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนชัดเจนเพื่อตอบแทนพันธะตอบแทนผูกพันทาง

สัญญาและกำหนดเงื่อนไขการตอบแทน การรับรู้ของบุคลากรต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับมองเห็นคุณค่าและความสำคัญของการให้มีส่วนร่วมต่างๆ การได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและงาน การดูแลห่วงใยเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน การมีสุขภาพดี มีความปลอดภัยในงาน การตอบแทนผลการปฏิบัติงาน การเห็นคุณค่าผลงานและการได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ

แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีพื้นฐานมาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม บลาว (Blau, 1964) ได้เสนอทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) โดยได้แบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนทางสังคม การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงาน โดยบุคคลจะมีความคาดหวังว่าเขาควรจะได้รับบางอย่างตอบแทนจากการลงแรงในการทำงาน และการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange) โดยที่การแลกเปลี่ยนทางสังคม หมายถึงการกระทำด้วยความสมัครใจ โดยมีแรงเสริมจากผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังว่าจะได้รับหรือเคยได้รับผลตอบแทนตามภาระความผูกพัน (obligation) ของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ภาระความผูกพันที่มีของฝ่ายรับไม่ได้มีความเฉพาะเจาะจง แต่ขึ้นกับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (norm of reciprocity) ที่มีอยู่ในใจของบุคคลในกลุ่ม เป็นความคิดที่กำหนดพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคล เช่น การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารกันภายในองค์กร การแสดงความเห็นอกเห็นใจ การให้ความร่วมมือกัน เป็นต้น ข้อแตกต่างของการแลกเปลี่ยน 2 ลักษณะนี้ คือ การแลกเปลี่ยนทางสังคม จะไม่มีการระบุค่าของสิ่งที่แลกเปลี่ยนอย่างชัดเจนตายตัวจากประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนกัน แต่มีพันธะผูกพันทางสังคม (social obligation) ซึ่งไม่ได้กำหนดค่าและเงื่อนไขตายตัว เพราะการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มทำให้เกิดความรู้สึกถึงพันธะผูกพันส่วนบุคคล บุญคุณและความไว้วางใจกัน ส่วนการแลกเปลี่ยนเชิงเศรษฐกิจมีการระบุค่าของประโยชน์ที่แลกเปลี่ยนชัดเจนเพื่อตอบแทน พันธะตอบแทนผูกพันทางสัญญาและกำหนดเงื่อนไขการตอบแทน

การสนับสนุนจากองค์กร เกิดจากการที่พนักงานมององค์กรว่าเป็นเสมือนบุคคลที่สำคัญ การกระทำต่างๆ ที่ดำเนินการโดยตัวแทนขององค์กรมักถูกมองว่าเป็นการกระทำด้วยความตั้งใจขององค์กร มากกว่าการสันนิษฐานว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนขององค์กรเอง การมองว่าองค์กรเป็นเสมือนบุคคลนั้น พิจารณาจากกฎระเบียบขององค์กร ศีลธรรมและนโยบายทางการเงิน โดยการกระทำของตัวแทนจากนโยบายกฎระเบียบ บรรทัดฐานวัฒนธรรมองค์กร และกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ด้วยอำนาจที่อยู่เหนือพนักงานของตัวแทนองค์กร ซึ่งมุมมองของพนักงานต่อนายจ้างที่เป็นความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนนี้สร้างให้เกิดการสันนิษฐานว่า องค์กรเป็นเสมือนบุคคลหนึ่ง que แสดงออกถึงข้อกำหนดกฎหมาย หลักความประพฤติและการเงิน ผ่านทางตัวแทนของ

องค์กร ซึ่งพนักงานจะพิจารณาการกระทำของตัวเองแทนขององค์กรว่า เป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร โรซด์ และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades; & Eisenberger) กล่าวว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยกล่าวถึงกระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้ 1) จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (Reciprocity Norm) จะสร้างความรู้สึกต่างตอบแทนที่จะห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพขององค์กร และช่วยเหลือให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) การห่วงใย การให้ การยอมรับ และการเคารพ โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะสนองความต้องการด้านอารมณ์ ทำให้พนักงานเข้าร่วมการเป็นพนักงานองค์กรและมีบทบาททางสังคม และ 3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่าองค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน

นอกจากการศึกษากการประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้วนั้น การศึกษาอีกจำนวนหนึ่งได้มุ่งศึกษาไปยังปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (antecedent) เพื่อเป็นพื้นฐานเสริมสร้างให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การรับรู้ด้านการให้รางวัลและสภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่แสดงออกถึงการยอมรับ สนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในงาน และให้ความช่วยเหลือพนักงานโดยการให้รางวัลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ และการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การวิจัยของ เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์; นภาพร จันทะวัง; และจตุรงค์ วงศ์ชัย-กิตติพร (2551: 229-238) เรื่อง พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ

23 และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ ชูติมา มาลัย; และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ อริสา ส้ารอง (2553: 131-136) เรื่อง แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายทรัพยากรมนุษย์: องค์กรที่เป็นสมาชิกสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553: 66-81) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้าน/เกี่ยวกับความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ด้าน/เกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 41

การวิจัยของ เชียง และเฮ (Chiang; & Hsieh. 2012: 180-190) เรื่อง The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ กุจจิง (Guangling. 2011: 2030-2034) เรื่อง The Study on Relationship between Employees' Sense of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprises พบว่า การรับรู้ด้าน/เกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ มามมาน และคณะ (Mamman; et al. 2012) เรื่อง Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework

พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ หวัง และว่อง (Wang; & Wong. 2011: 845-854) เรื่อง Understanding organizational citizenship behavior from a cultural perspective: An empirical study within the context of hotels in Mainland China พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุป ประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร สิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานมีผลต่อความรู้สึกที่เพิ่มให้พนักงานผูกพันต่อองค์กร และพนักงานจะปฏิบัติต่อองค์กรด้วยการเป็นพนักงานที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ถูกวิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ประเด็นที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และฮันติงตัน (Eisenberger; & Huntington. 1986) พิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจาก 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ด้านการให้รางวัล (Organizational reward) และ 2) การรับรู้ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน (Organizational job condition)

ประเด็นที่ 3 การวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ ชูติมา มาลัย (2552) ซึ่งพัฒนามาจาก ไอเซนเบอร์เกอร์ และฮันติงตัน (Eisenberger; & Huntington) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างเป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 อันดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) ถึง น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิด ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความมั่นคงทางสัมพันธ์ภาพของบุคคลกับองค์กร เป็นการยึดติดทางอารมณ์ (Affective Attachment) ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และมีพฤติกรรมการตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อ

องค์กรทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ความผูกพันยังสะท้อนมาจากการที่บุคคลได้พิจารณาถึงผลเสียหากต้องออกจากองค์กรไปจึงปรารถนาที่จะยังคงเป็นพนักงานอยู่ต่อไปในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ทุ่มเท มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กร บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานต้องการอยู่กับองค์กร พยายามทำงานให้ดีที่สุด และมีจิตใจที่ต้องการเห็นความก้าวหน้าทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วม เต็มใจ เอาใจใส่ ทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์กรอยู่รอด และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจจากกลุ่มนักวิจัยที่สนใจศึกษา ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร เพราะความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และต่อประสิทธิผลขององค์กร หากบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ก็ย่อมจะมีพฤติกรรมที่ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความมั่นคงทางสัมพันธ์ภาพของบุคคลกับองค์กร เป็นความผูกพันทางอารมณ์ ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร ต้องการเป็นพนักงานอยู่ต่อไปในองค์กร และมีพฤติกรรมเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร ทั้งงานในหน้าที่และงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมาย ความผูกพันต่อองค์กรมีส่วนช่วยธำรงรักษาบุคลากร และรักษาผลประโยชน์ขององค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ลดความขัดแย้ง สร้างความรู้สึกอบอุ่นส่งเสริมบรรยากาศขององค์กร และเสริมสร้างความผูกพันต่อวิชาชีพ ซึ่งแนวคิดของนักวิชาการหลายคนได้พยายามจำแนกองค์ประกอบของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมองว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือการกระทำและองค์ประกอบด้านความคิดหรือความรู้สึก ดังนั้น ผู้บริหารควรจะหาทางเพิ่มระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากคนที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มว่าจะคงอยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ไม่คิดจะออกไปจากองค์กร มีการทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ทำให้เพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรสูงขึ้น

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราเข้า-ออกจากรางาน ของพนักงานในองค์กรได้ดี แนวความคิดนี้มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น เนื่องจากเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร รวมทั้งเป้าหมาย

และค่านิยมขององค์กร ขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากการทำงานที่พนักงานรู้สึกว่ามีส่วนร่วมการเป็นเจ้าของในองค์กร และมีส่วนร่วมเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของพนักงานในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร หรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง 4) ความผูกพันต่อองค์กร ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง และ 5) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากแนวคิดของนักวิชาการหลายคนที่ยพยายามจำแนกองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรจะเห็นว่า เกือบทุกคนจะมองว่าความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบด้านพฤติกรรมหรือการกระทำ และองค์ประกอบด้านความคิดหรือความรู้สึกของนักวิชาการบางคนพยายามขยายความให้มีความชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1991: 61-89) ได้สรุปประเด็นของความผูกพันต่อองค์กรได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน โดยมีการแยกองค์ประกอบแต่ละด้านอย่างเด่นชัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและวิเคราะห์ผลที่ได้รับจะสามารถนำไปปรับปรุงและประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ดีกว่าการวัดความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ถึงแม้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของทุกองค์กรก็ตาม

อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1991: 61-89) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ด้าน คือ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในแง่ที่พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และการได้มีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อการทำงานของคุณคณาว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ว่าเมื่อเขาเป็นพนักงานขององค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำ ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือเป็นพันธะผูกพันที่พนักงานจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 สะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างด้านองค์ประกอบมากกว่าเป็นเรื่องของชนิดของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งบุคคลแต่ละคนอาจจะมีระดับของความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสภาวะทางจิตของเขา อย่างไรก็ตามความผูกพันต่อองค์กรย่อมเกิดจากผลรวมที่สะท้อนภาวะทางจิตขององค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน

แนวคิดของ อัลเลน และเมเยอร์ (1991: 61-89) อันประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน จากแนวคิดทั้งสามของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen and Meyer) สามารถกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่แสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก เป็นความผูกพันที่พนักงานต้องการหรือปรารถนาที่จะผูกพันกับองค์กร เพราะพนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จึงปรารถนาที่จะทำงานให้กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรเป็นความผูกพันที่พนักงานจำเป็นที่จะต้องผูกพันกับองค์กรเพราะถ้าออกจากองค์กรจะสูญเสียสิ่งที่จะได้จากสิ่งที่ตนได้ลงทุนไป และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเป็นความผูกพันที่พนักงานควรจะมีหรือน่าที่จะมีต่อองค์กร เพราะพนักงานเห็นว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมทางสังคมของการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการให้ความสนใจและเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ดังเช่น

การวิจัยของ มามมาน และคณะ (Mamman; et al. 2012) เรื่อง Diversity, organizational commitment and organizational citizenship behavior: An organizing framework พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ เซลชี และโกลทัช (Salehi; & Gholtash. 2011: 306-310) เรื่อง The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University -first district branches, in order to provide the appropriate model พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การวิจัยของ ซินาบาดิ และเซลชี (Zeinabadi; & Salehi. 2011: 1472-1481) เรื่อง Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

การวิจัยของ ชูติมา มาลัย, และจิราวรรณ คงคล้าย (2552: 29-49) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จากแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่นำไปใช้ในการวิจัย ได้ 3 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ทุ่มเท มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ประเด็นที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กรตามความหมายความผูกพันต่อองค์กรของ อัลเลน และเมเยอร์ (Allen; & Meyer. 1991) พิจารณาความผูกพันต่อองค์กรจาก 3 องค์ประกอบ คือ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

ประเด็นที่ 3 การวัดความผูกพันต่อองค์กรนี้ ผู้วิจัยจะใช้แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร โดยประยุกต์ใช้จากแบบวัดการวัดความผูกพันต่อองค์กรของ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2547) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล (2544) และณัฐยา ไพโรสงบ (2546) และผู้วิจัยนำมาพัฒนาให้สอดคล้องกับงานวิจัยมีการปรับการใช้สรรพนามและประโยคให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นมาตรวัดประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 อันดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) ถึง น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ