

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับค่านิยมในการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และศึกษาค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยการวิจัยนี้ มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่จำเป็น โดยได้นำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. บริบท ASEAN Economic Community (AEC) ในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
2. บริบทธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว
3. แนวคิดเกี่ยวกับเจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)
4. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน (Work Values)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### บริบท ASEAN Economic Community: AEC ใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

ASEAN Economic Community (AEC) คือ ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนเป็นการรวมตัวของชาติใน ASEAN 10 ประเทศ มีผล ณ ปี 2558 โดยมีประเทศไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน เพื่อให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกันและมีอำนาจต่อรองต่างๆ กับคู่ค้าได้มากขึ้นซึ่งก่อให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้า (การนำเข้า-ส่งออก) การลงทุน การบริการ และด้านแรงงาน (แรงงานที่มีฝีมือ และไม่มีฝีมือ) ของชาติในอาเซียน

แรงงานที่มีฝีมือของสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทางด้านภาษา และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จัดอยู่ในลำดับที่ 9 ของ ASEAN และ

การอนุญาตนำเข้าแรงงานของชาติในอาเซียนเข้ามาในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพิ่มขึ้นจากปี 2550-2554 นำเข้าแรงงานทั้งมีฝีมือ และไม่มีฝีมือ 1.657 คน เพิ่มขึ้น 64.82% ของจำนวนแรงงานทั้งหมดในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สถิติจากกระทรวงแรงงาน สวัสดิการ และสังคมสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว, 2556)

การเปิด AEC ที่ทำให้ตลาดธุรกิจ-การค้าใหญ่ขึ้น หน่วยงานราชการของลาว เช่น กระทรวงไปรษณีย์ โทรคมนาคมและการสื่อสาร และกระทรวงแรงงาน สวัสดิการและสังคม จึงได้มีการเตรียมความพร้อมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ และความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT รวมไปถึงการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภาครัฐให้มีคุณภาพสูงขึ้น ในขณะนี้อยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมจัดทำเป็นแผนการดำเนินงาน การสนับสนุนธุรกิจ การแก้ไขปัญหา อุปสรรค การปรับปรุงนโยบาย และกฎระเบียบที่มีผลกระทบต่อการแข่งขัน และให้มีความเป็นสากลมากขึ้น (กระทรวงไปรษณีย์ โทรคมนาคม การสื่อสาร และกระทรวงแรงงาน สวัสดิการสังคม, 2556)

### **บริบทธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคม สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว**

เศรษฐกิจสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ได้ปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบสังคมนิยมสู่ระบบเศรษฐกิจเสรีการตลาดไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ของประเทศ ระบบโทรคมนาคมของลาวก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปโดยพื้นฐาน (ติงคำ วังคำจิต, 2555) เนื่องจากรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว มีวิสัยทัศน์ และนโยบายสนับสนุนการพัฒนาระบบโทรคมนาคมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาให้นครหลวงเวียงจันทน์เป็น "มหานครแห่งความทันสมัย" ภายในปี พ.ศ. 2573 ทำให้การลงทุนในธุรกิจโทรคมนาคม (ปี 2551-2555) มีการขยายตัว 74.34% เกือบ 3 เท่าของการลงทุนใน 5 ปีที่ผ่านมา ในส่วนการคุ้มครองระบบโทรคมนาคมใน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว แบ่งออกเป็น 2 ระบบคือ ระบบธุรกิจ 100% และระบบรัฐวิสาหกิจกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมของ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นภาคธุรกิจหนึ่งที่อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงไปรษณีย์ โทรคมนาคม และการสื่อสารในปัจจุบันธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์ (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) ที่ให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐานโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ตมีการแข่งขันอยู่ 4 บริษัท ในนั้นเป็นการร่วมทุนระหว่างรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กับนักลงทุนต่างชาติ 3 บริษัท และ 1 บริษัท เป็นการลงทุนของรัฐบาล สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว 100% ได้แก่

1. บริษัทรัฐวิสาหกิจ ลาวโทรคมนาคม จำกัด (LTC) เป็นบริษัทแรกที่ให้บริการด้านโทรคมนาคมในลาว เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ถือหุ้น 51% และบริษัท ซินวัตร อินเตอร์เนชันแนล จำกัด (มหาชน) ถือหุ้น 49% โดยมีระยะสัมปทาน 25 ปี ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโทรศัพท์มือถือโทรศัพท์พื้นฐานแบบไร้สายอินเทอร์เน็ต เริ่มเปิดให้บริการ ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2539

2. รัฐวิสาหกิจโทรคมนาคมลาว (ETL) ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อีทีแอล มหาชนเพื่อเตรียมเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์ลาวเป็นการลงทุนของรัฐบาลลาว 100 % เปิดดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2543 เริ่มต้นให้บริการในปี 2545 ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโทรศัพท์มือถือโทรศัพท์พื้นฐานแบบไร้สายอินเทอร์เน็ต

3. รัฐวิสาหกิจสตาร์โทรคม (Unitel) เริ่มต้นให้บริการในปี 2545 เป็นการร่วมลงทุนระหว่าง รัฐวิสาหกิจลาว-เอเชีย ถือหุ้น 51% กับนักลงทุนจีน ถือหุ้น 49% ในปี 2551 นักลงทุนจีนขายหุ้นให้บริษัทเวียดนาม โกลบอล (viettel Global) กลุ่มทุนของกระทรวงกลาโหมเวียดนาม ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโทรศัพท์มือถือโทรศัพท์พื้นฐานแบบไร้สายอินเทอร์เน็ต

4. บริษัท มิลิคอมลาว (Millicom lao) จำกัด (Beeline) เริ่มต้นให้บริการในปี 2547 ในปี 2554 ได้ขายหุ้นให้บริษัทวิมเปคอม (Vimpelcom Ltd.) โดยบริษัท Vimplecom จำกัด ถือหุ้น 78% ร่วมกับรัฐบาลสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ถือหุ้น 22% ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโทรศัพท์มือถือโทรศัพท์พื้นฐานแบบไร้สายอินเทอร์เน็ต

กลุ่มธุรกิจการสื่อสารโทรคมนาคมในลาว เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญและมีการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งภายใน และจากนักลงทุนจากต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยโดยเลือกศึกษา จำนวน 2 บริษัทที่มีชื่อเสียง เปิดให้บริการยาวนานถึง 18 ปี ลงทุนเป็นรายแรกในธุรกิจและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับงานวิจัย ตามลำดับ

#### แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชันวาย (Generation Y)

ในปัจจุบันการแบ่งรุ่นของคนทำงานในองค์กร ซึ่งบุคลากรมีความหลากหลายทั้งปัจจัยส่วนบุคคลเช่นเพศการศึกษาตลอดจนช่วงอายุที่แตกต่างกัน และสามารถแบ่งกลุ่มคนทำงานโดยจำแนกจากช่วงปีเกิดของกลุ่มคน เพราะกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปีใกล้เคียงกัน มีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ หรือสภาพแวดล้อมคล้ายๆ กันในช่วงที่เติบโตในสังคมหนึ่งๆ (รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมา รุ่งเรือง, 2548 อ้างอิงใน ฉัฐจุทา นกจันทร์, 2554) โดยสอดคล้องกับ Glass, A. (2007) ที่เสริมว่า ประสบการณ์ดังกล่าวก่อให้เกิดเอกลักษณ์ ในทัศนคติ และพฤติกรรมร่วมกัน

ในกลุ่มคนรุ่นราวคราวเดียวกัน ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่ศึกษาเฉพาะกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y หรือ Gen-Y) เท่านั้นซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่นมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

นักวิชาการหลายท่าน มีชื่อเรียกแทนกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่จัดอยู่ในเจเนอเรชั่นวาย Generation Y หรือ Gen-Y นี้แตกต่างกันไปอีกด้วย อาทิเช่น nexters, Yers, Internet Generation, Nintendo Generation, Millennials, Echo Boomers, หรือแม้แต่คำว่า Generation 2001 (Zemke, R., Raines, C. and Filipczak, B., 2000) โดยสอดคล้องกับ Martin (2005 อ้างอิงใน เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, 2552) ที่เสริมชื่อเรียกแทนกลุ่มเจเนอเรชั่นวายว่า WHY, Dot Com, Net Generation หรือ Kippers (Kids in Parents' Pockets Eroding Retirement Saving) เป็นต้น ทั้งนี้ ชวนะ ภวภานันท์ (2547 อ้างอิงใน ชัยวัฒน์ ไพฑูรย์, 2551) ได้กล่าวว่า เป็นกลุ่ม ยัปปี้ (Yuppies) "Young Urban Profession Pies" คือ กลุ่มคนหนุ่มสาวที่อยู่ในเมือง และมีความรู้สูง

ในขณะที่นักวิชาการหลายท่าน ยังไม่สามารถสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ในเรื่องของ ข้อสรุปช่วงอายุของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y) ได้ และเรื่องของคุณลักษณะของ เจเนอเรชั่นวาย มีการศึกษาจากทั่วโลกที่ได้ศึกษา และกำหนดคุณลักษณะร่วมกันของเจเนอเรชั่น วายแต่เนื่องด้วยบุคลิกภาพ และคุณลักษณะร่วมของกลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย มีความไม่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามถิ่นที่อยู่ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาวะทางสังคม และเศรษฐกิจที่บุคคลนั้นร่วมเผชิญ ด้วยกันมา แต่ในบางประเทศพบว่า กลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย แม้อยู่ในประเทศเดียวกัน ก็มี บุคลิกภาพ ทักษะคิด และพฤติกรรมแตกต่างกันออกไป เช่นในประเทศอินเดีย คนกลุ่มนี้ มีลักษณะร่วมกัน (Common Traits) ที่แตกต่างกันไปตามชนชั้นวรรณะ (Erickson, 2009 อ้างอิงใน พัชรศิริ ราชรักษ์, 2555)

จากการศึกษาช่วงปีเกิดของกลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอายุตามแนวคิดของ Eric Chester (n.d. อ้างอิงใน Grout J. and Perrin S., 2002) ได้อธิบายว่าคนรุ่นเจเนอเรชั่นวาย หมายถึงกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี ค.ศ. 1977-1994 (พ.ศ. 2520-2537) มีอายุ 19-36 ปี โดยสอดคล้องกับ รัชฎา อสิสนธิสกุล และอ้อยอุมมา รุ่งเรือง (2548 อ้างอิงใน จัษฐจุฑา นกจันทร์, 2554; สราวุธ ชัยวิจิต, 2550) เนื่องจากมีช่วงอายุที่ครอบคลุมกับบริบทสำหรับการวิจัยมากที่สุด และ Eric Chester (n.d. อ้างอิงใน เมทินี สิริสาร, 2554) ได้ให้คำนิยามกลุ่มคนเจเนอเรชั่นวาย ไว้ว่าคือ กลุ่มที่เริ่มเข้าสู่การทำงานมีความสามารถในการปรับตัวยอมรับในการเปลี่ยนแปลง มีความคิดสร้างสรรค์คุ้นเคยกับเทคโนโลยีมีความยืดหยุ่น แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่มี ความอดทน ไม่ค่อยให้ความเคารพนับถือผู้ใหญ่ นอกจากนี้ยังมีลักษณะตรงไปตรงมา และมีความอยากรู้

อยากเห็นอยู่เสมอ สอดคล้องกับ เวิร์ลลักษณะ สังข์ชะ (2552) ที่กล่าวเสริมว่า เป็นกลุ่มคนที่มี ความคิดอิสระ ไม่ชอบกฎระเบียบชอบแสวงหาสิ่งใหม่ๆ รักความสะดวกสบาย ชอบพบปะผู้คน และติดเพื่อน

โดยในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิด และทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ที่มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร และอีกทั้งเพื่อมาสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ ให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

### แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

การศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในสถานที่ทำงาน ได้ดึงดูดความสนใจ จากนักวิจัย ในช่วงสิบปีที่ผ่านมา ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรูปแบบที่คล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อสังคม (Prosocial Organizational Behaviors) (Brief and Motowidlo, 1986; George, 1990, 1991; George and Bettenhausen, 1990; O' Reilly and Chatman, 1986) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) (C.F. VanDyne, Cummings and Parks, 1995) พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ (Organizational spontaneity) (C.F. George and Brief, 1992; George and Jones, 1997) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) (C.F. Bateman and Organ, 1983; Smith, Organ and Near, 1983) และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual performance) (C.F. Borman and Motowidlo, 1993, 1997; Borman, White and Dorsey, 1995; Motowidlo and Van Scotter, 1994) วัตถุประสงค์ทั่วไปของการศึกษา มองว่าพฤติกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้ และนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว (Organ, 1988; Podsakoff and MacKenzie, 1994; Dyne, 1994)

Dennis Organ, et al. (Bateman and Organ, 1983; Smith, Organ and Near, 1983) เป็นต้นกำเนิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หรือที่เรียกกันในวงการวิชาการว่าย่อ ๆ ว่า OCB ออร์แกน โปดซาคอฟ และแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2005 อ้างอิงใน สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547) กล่าวว่า โครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในบริบทของทฤษฎีองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกิดขึ้นมานานกว่า 70 ปี มีส่วนสำคัญ และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการศึกษาทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร ในลักษณะของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่ส่งผลดีต่อองค์กร พฤติกรรมที่สำคัญในการดำเนินงานของบริษัท และประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน

(Netemeyer et al., 1997 as cited in Carmen Barroso Castro, Enrique Marti'n Armario and David Marti'n Ruiz, 2004, p.29) มีสองแรงจูงใจของ OCB 1) ทศนคติของพนักงานในสถานที่ทำงาน 2) บุคลิกของพนักงานบุคคล (Bolin, 1999)

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมีส่วนช่วยสนับสนุน ให้องค์กรประสบความสำเร็จได้จากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรส่วนความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ถูกให้ความหมายใกล้เคียงกัน และคำจำกัดความจากนักวิชาการไว้หลายท่าน โดยอธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ทำงานในองค์กร แสดงออกในการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ และปฏิบัติงานนั้นด้วยความเต็มใจซึ่งก่อให้เกิดการสนับสนุนในทางบวกแก่องค์กรโดยรวม (Newstrom and Davis, 1997, p.265, 304-305; Moorhead and Griffin, 1998, p.107; Kreiner and Kinicki, 2001, p.95; George and Jones, 2002, p.95; Riggio, 2002, p.239, 243; Spector, 2003, p.250; Hellriegel and Slocum, J.R., 2004, p.138 อ้างอิงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554)

ในขณะที่ Organ (1987 อ้างอิงใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2552) เจ้าของแนวคิดแรก ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ และพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็น พฤติกรรมที่สร้างสรรค์ และให้ความร่วมมือ (Organ and Konovsky, 1989) การปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ และตื่นตัวเกินกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ (Organ, 2003) และเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน หรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)

จากคำอธิบายข้างต้นพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) มีความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้เต็มใจยินยอมในการปฏิบัติเอง และก่อให้เกิดการสนับสนุนที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม เมื่อได้ทราบความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วนั้น เห็นได้ว่านักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายในลักษณะที่สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งทำให้จัดประเภทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในลักษณะต่างๆ มากมาย โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงในลำดับต่อไป

#### **ประเภทพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

ในระยะผ่านมานักวิชาการหลายท่านได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกันออกไป โดยภาพรวมแล้วพบว่า พฤติกรรมบางรูปแบบประกอบมีความคล้ายคลึงกัน

หรือซ้ำซ้อนกัน (ซีวภาพ ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2555) ระหว่างโครงสร้างแนวคิดและได้จำแนกประเภทพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังต่อไปนี้ (Carmen Barroso Castro, Enrique Marti'n Armario and David Marti'n Ruiz, 2004)

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นรูปแบบที่มีความสำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาในบริบทนี้ เช่น (Borman and Motowidlo 1993, 1997; George and Brief, 1992; George and Jones 1997; Graham, 1989; Organ, 1988, 1990a, 1990b; Smith, Organ and Near, 1983; Van Scotter and Motowidlo, 1996; Williams and Anderson, 1991) ส่วนที่หนึ่งแนวคิดพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจการสมัครใจช่วยเหลือผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน คำนิยามส่วนแรกของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (การช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหาเกี่ยวข้องกับการทำงาน) รวมถึงความไม่เห็นแก่ตัว การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์กร (Peacemaking) การกระตุ้นและให้กำลังใจ (cheerleading dimensions, Organ, 1988, 1990b) การสมัครใจช่วยเหลือบุคคลอื่น (Graham, 1989) การอำนวยความสะดวกในการทำงานต่อบุคคลอื่น (Van Scotter and Motowidlo, 1986) ส่วนที่สองเป็นแนวคิดของเรื่องเอื้อเฟื้อซึ่งเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อป้องกันการสร้างปัญหาให้เพื่อนร่วมงาน Organ's (1990)

2. ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) Organ (1990b) หมายถึง ความเต็มใจที่อดทนต่อความเครียด ความคับข้องใจความกดดัน และความไม่สะดวกต่างๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการทำงาน โดยไม่มีการบ่นต่อว่าองค์กร แต่ยังรักษาทัศนคติที่ดีกับองค์กรไว้ ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ยินดีเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นปัจจัยสำคัญในองค์กรประกอบด้วย ชื่อสัตย์ความภักดี และความจงรักภักดีขององค์กร (Graham, 1989, 1991) แนวคิดหลักของความจงรักภักดีต่อองค์กร ช่วยส่งเสริมองค์กรในการสร้างการป้องกัน และการปกป้องจากภัยคุกคามภายนอกต่างๆ ที่กระทบใช้แนวคิดของพนักงานในองค์กร และยังหมายถึงความต้องการที่อยู่กับองค์กรนั้นต่อไปแม้บุคคลนั้น มีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในองค์กร (Hirschman, 1970 อ้างอิงใน พีระพงศ์ จำปีศรีม, 2554) นอกจากนี้แล้ว Graham (1991 as cited in Podsakoff, 2000) ได้อธิบายว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กร โดยรวมการให้ความสนใจต่อบุคคลกลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และ

มีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม

4. การยินยอมปฏิบัติตามระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยการเชื่อฟังคำสั่งขององค์กร Graham (1991) ปฏิบัติงานตามกฎหมายขององค์กร (Borman and Motowidlo, 1993) ตลอดจนกระบวนการต่างๆ โดยการรับรู้ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร แม้ว่าไม่มีผู้ใดควบคุมหรือบังคับอยู่ก็ตาม

5. ความคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่เพื่อพัฒนา และช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นด้วยความสมัครใจมีความพยายาม และกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ลุล่วงอาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบและความตั้งใจที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กรมีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดต่อองค์กรพฤติกรรมนี้สะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ของบุคคลหนึ่งที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

7. การพัฒนาตนเอง (Self Development) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจและมีส่วนร่วมในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตน เพื่อปฏิบัติงานในองค์กรให้ดีขึ้นกว่าเก่า เป็นการแสวงหา และใช้ประโยชน์จากโอกาสในการเข้าฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้มากขึ้น (George and Brief, 1992)

จากการศึกษาของ Organ (1987, 1988 อ้างอิงใน กิตติดาพร กาลานุสนธิ, 2554) เจ้าของแนวคิดแรกได้กำหนดองค์ประกอบ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

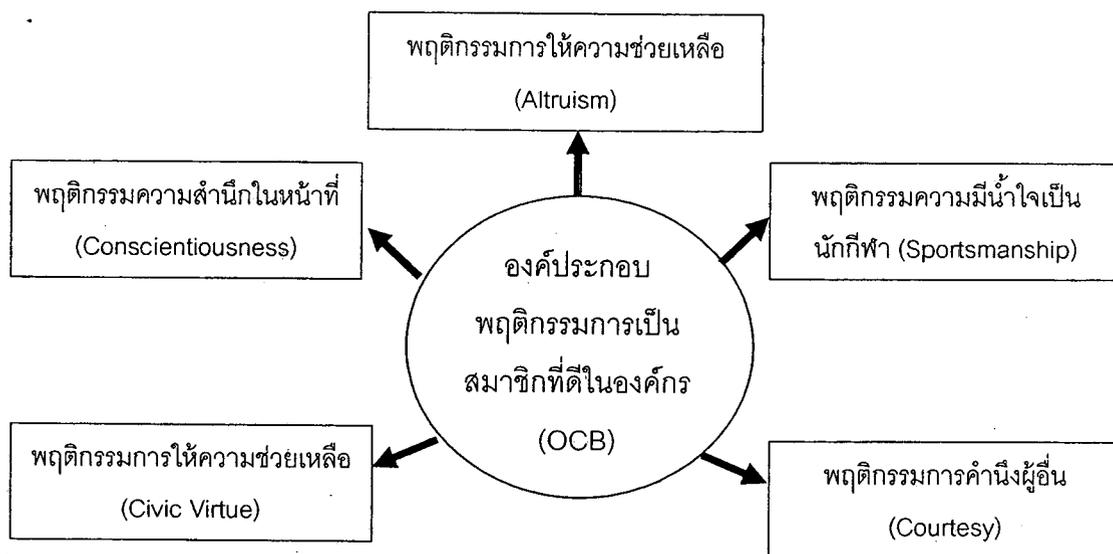
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การกระทำที่แสดงออก ในการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ ไม่ว่าจะในหรือนอกเวลาทำงาน

2. พฤติกรรมการค้าเนิงผู้อื่น (Courtesy) การกระทำ ท่าทาง หรือการแสดงออกด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการเคารพบุคคลอื่นในการทำงานร่วมกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจย่อมส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) การกระทำที่แสดงออกถึงความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น เช่น ไม่ว่าเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยความอดทน โดยไม่บ่นว่า หรือ แสดงการกระทำที่ไม่พอใจ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Civic Virtue) การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร เป็นการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ภายในองค์กร

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) การกระทำพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบ นโยบายภายในองค์กร โดยเอาใจใส่ และเคารพต่อกฎระเบียบค่านึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช้เวลาว่างในการปฏิบัติสิ่งอื่น นอกเหนือจากการทำงานภายในองค์กร เป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร



ภาพ 2 แสดงองค์ประกอบ 5 ด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ที่มา: Pooja Garg and Renu Rastogi, 2006, p.531

ทั้งนี้ Organ (1987; ซีวภาพ ทองปาน และถวัลย์ เนียมทรัพย์, 2555) ยังได้กล่าวว่า รูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรทำให้องค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากเป็นกลไกทางสังคมขององค์กรในการลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล และมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Podsakoff, 2000 อ้างอิงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548)

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้แก่

1.1 พนักงานที่ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการเรียนรู้แนวทางในการปฏิบัติงาน (Learn the Ropes) สามารถทำให้ผู้ร่วมงานกลายเป็นพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้เร็วขึ้น

1.2 พฤติกรรมกรช่วยเหลือ (Helping Behavior) สามารถช่วยเผยแพร่แบบอย่างที่ดีที่สุด (Best Practices) ไปยังหน่วยงานหรือกลุ่มต่างๆ ในองค์กรได้

2. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยเพิ่มผลผลิตในด้านการจัดการของบุคลากร ได้แก่

2.1 ถ้าพนักงานเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมในการทำความดีให้แก่สังคมในองค์กร ผู้บังคับบัญชาอาจได้รับคำแนะนำที่มีค่าหรือข้อมูลป้อนกลับจากความคิดเห็นของพนักงานเหล่านั้นในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของหน่วยงาน

2.2 พนักงานที่มีมารยาทหรือสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาให้แก่ผู้ร่วมงานซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถหลีกเลี่ยงการเกิดวิกฤตการณ์ในการบริหารจัดการ

3. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรทำให้องค์กรมีกำลังแรงงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรทำให้สร้างผลผลิตได้มากกว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ได้แก่

3.1 ถ้าพนักงานช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องลงมาแก้ปัญหาด้วยตนเองผลที่ตามมาคือผู้บังคับบัญชามีเวลามากขึ้นในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ เช่นการวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.2 พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Conscientiousness) ไม่ต้องใช้การควบคุมมากนักทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่พนักงานได้มากขึ้นส่งผลให้ผู้บังคับบัญชามีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3.3 พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) ของพนักงานที่มีประสบการณ์ ในการฝึกอบรมและปฐมนิเทศพนักงานใหม่ช่วยลดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยไม่จำเป็นในกิจกรรมเหล่านี้ได้

3.4 ถ้าพนักงานเป็นผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ช่วยให้ผู้บังคับบัญชา ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดการกับการร้องเรียนของพนักงานในเรื่องที่ไม่สำคัญ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยลดความสูญเสียเปล่าด้านทรัพยากรในการ ปฏิบัติงาน ได้แก่

4.1 ผลพลอยได้ของพฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือช่วยเสริมสร้าง กำลังใจให้กับทีมงานสร้างขวัญกำลังใจและความเหนียวแน่นภายในหน่วยงาน ดังนั้น จึงช่วยลด ความจำเป็นในการสูญเสียกำลังแรงงาน และเวลาของสมาชิกในหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชา ในการบำรุงรักษาการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4.2 พนักงานที่แสดงออกซึ่งความมีมารยาท (Courtesy) ต่อผู้อื่นช่วยลดความ ขัดแย้งภายในหน่วยงานได้ดังนั้นจึงช่วยให้องค์กรไม่ต้องสูญเสียเวลาในการบริหารจัดการความ ขัดแย้งโดยไม่จำเป็น

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคล ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ได้แก่

5.1 การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ด้วยความสมัครใจโดยการเข้าร่วมประชุม ในหน่วยงานด้วยความกระตือรือร้นช่วยส่งเสริมให้เกิดความพยายามในการร่วมมือกันระหว่าง สมาชิกภายในหน่วยงานดังนั้นจึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ หน่วยงาน

5.2 การแสดงมารยาท (Courtesy) โดยการให้ความเป็นกันเองต่อสมาชิกในหน่วยงาน เดียวกัน หรือสมาชิกที่อยู่ในหน่วยงานอื่นในองค์กรช่วยลดความเป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหา หรือลดเวลาและความพยายามในการแก้ปัญหา

6. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยส่งเสริมความสามารถขององค์กรในการ ดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปและทำให้องค์กรเป็นสถานที่ที่ดึงดูดใจ ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

6.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจความ เหนียวแน่นภายในกลุ่มและความรู้สึกในการเป็นเจ้าของให้กับสมาชิกในหน่วยงานซึ่งช่วยส่งเสริม ผลการปฏิบัติงานและช่วยให้องค์กรสามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีไว้กับองค์กร

6.2 การแสดงความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) โดยมีความตั้งใจทุ่มเท ความพยายามและไม่บ่นว่าเกี่ยวกับเรื่องไม่เป็นสาระต่างๆ เช่น เรื่องของผู้อื่น เป็นต้น เป็นการส่งเสริม ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานซึ่งช่วยเพิ่มความสามารถขององค์กรในการ รักษาพนักงานไว้กับองค์กรต่อไป

7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรช่วยเพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานของ องค์กร ได้แก่

7.1 ช่วยลดความเฉื่อยชาของพนักงานที่ขาดงานหรือผู้ที่มีภาระงานมากเกินไป ซึ่งสามารถเสริมสร้างความสม่ำเสมอด้านผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

7.2 พนักงานที่มีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Conscientiousness) มีผลการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับสูงสม่ำเสมอ ดังนั้น จึงช่วยลดความไม่สม่ำเสมอด้านผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

8. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ช่วยทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่

8.1 พนักงานที่พยายามติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพ แวดล้อมในด้านต่างๆ ด้วยความสนใจและให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับวิธีการที่ตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลงนั้น ช่วยให้องค์กรเกิดการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดียิ่งขึ้น

8.2 พนักงานที่พยายามเข้าร่วมประชุมอย่างกระตือรือร้นสามารถช่วยเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภายในองค์กร ดังนั้น จึงช่วยส่งเสริมให้เกิดสำนึกความรับผิดชอบมากขึ้นในองค์กร

8.3 พนักงานที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) โดยมีความตั้งใจที่แสวงหา ความรับผิดชอบในงานใหม่ๆ หรือพยายามเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานช่วยส่งเสริม ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ฉะนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญเพราะเป็นตัวหล่อลื่น กลไก การทำงานของสังคมพนักงานภายในองค์กรให้มีความยืดหยุ่นในการทำงาน ทำให้บุคคลในองค์กร สามารถปรับตัวมีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา โดยในลำดับต่อไป ผู้วิจัยกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน (Work Values) ที่เข้ามาเป็นเครื่องมือกำหนดสิ่งทีบุคคลนั้น กระทำและส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานขององค์กร อีกทั้ง มาสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน (Work Values)

ค่านิยมในการทำงานของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ผลผลิตในการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานที่มีค่านิยมสูงส่งผลให้ประสิทธิภาพผลผลิตในการทำงานความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมถึงบรรยากาศการทำงานโดยรวมดีตามไปด้วย (วิภาส ทองสุทธ์, 2552)

ค่านิยมเป็นตัวตัดสินใจขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นการเฉพาะเจาะจงวิธีการแสดงพฤติกรรมของบุคคล (Stephen P. Robbins, 2005) และทำหน้าที่กระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมนั้น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2539) ค่านิยมในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน ของบุคคลในองค์กร

หากกล่าวถึงความหมายของค่านิยมในการทำงานนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอพอสังเขป เพื่อง่ายต่อการทำความเข้าใจในความหมาย และคำจำกัดความของค่านิยมในการทำงาน โดยอธิบายว่า ค่านิยมในการทำงานเป็นความเชื่อพื้นฐานของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในองค์กร ซึ่งค่านิยม หรือความเชื่อเหล่านี้ เป็นตัวกำหนดทัศนคติ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลส่วนมาก ขึ้นอยู่กับความชอบของตัวบุคคลเอง ซึ่งค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับวิธีการทำงาน ผลของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานของตนเป็นต้น (Ginberg, 1966, p.73; Gilmer, 1971, p.588; Walter, 1993, p.368; Hodgkinson, 1996, p.106 อ้างอิงใน มั่นชยา จันทเขต, 2551)

ในขณะที่ Super (1970 อ้างอิงใน ญฎฐิกา บุรณกุล, 2552; พิระพงศ์ จำปีศรี, 2554) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลเชื่อว่า มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อการทำงานของเขาความเชื่อต่างๆเหล่านี้ เป็นความรู้สึกพึงพอใจที่บุคคลมักแสวงหาจากงานที่เขาทำ หรือเป็นความรู้สึกพอใจอันเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงาน ความเชื่อที่บุคคลนั้น ยึดถือแต่ละอย่างนี้มีความสำคัญไม่เท่าเทียมกันเสมอไป บางอย่างอาจมีความสำคัญอย่างใหญ่หลวงต่อบางบุคคล และบางอย่างอาจมีความสำคัญน้อยมากต่อบุคคลอื่นๆ ก็ได้

จากคำกล่าวทั้งหมดข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าค่านิยมในการทำงาน (Work Values) คือ เป็นความเชื่อส่วนบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ในองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับ วิธีการทำงานผลของงานที่ทำเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน และยังมีค่าสำคัญมาก เนื่องจากเป็นพื้นฐานในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนคติ ความเชื่อ การจูงใจ และการรับรู้ของบุคคล เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลว่าเป็นไปในทิศทางใด ถวิล ธาราโกชน (2543) ได้กล่าวว่า ค่านิยมมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม และมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติของบุคคลในองค์กร (วิภาส ทองสุทธ์,

2552) เช่น ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดี และการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น การรับรู้ ค่านิยมของบุคคลในองค์กร ช่วยให้ผู้บริหารทราบพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานที่อยู่ในองค์กรของตน และเป็นผลให้สามารถจัดระบบการทำงาน กำหนดนโยบาย รวมทั้ง การสร้างรูปแบบในการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร (ณัฐฐิกา บุรณกุล, 2552)

จากแนวคิดของ Schermerhorn, Hunt and Osborn (1997) ได้แสดงให้เห็นถึง ค่านิยมและพฤติกรรมในองค์กร ที่ว่าความเชื่อ และค่านิยมมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรซึ่งตัวบุคคลเป็นคนกำหนด หรือ สรุปลักษณะต่างๆ ที่รับรู้



ภาพ 3 แสดงความสัมพันธ์ของ 3 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา: Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1997, p.61

เนื่องจากค่านิยมในการทำงาน มีความสำคัญต่อบุคคลในองค์กร และยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ จำแนกประเภทค่านิยมในการทำงานไว้แตกต่างกัน เช่น Gomez-Mejia (1986) อ้างอิงใน พีระพงษ์ จำปีศรี, 2554) กล่าวว่า ค่านิยมในการทำงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

ค่านิยมภายในงาน (Intrinsic Work Values) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึง ความปรารถนา (Desirability) ที่บุคคลมีให้กับลักษณะของงานที่ตนเองทำโดยตรง ซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน หรือ การทำให้งานสำเร็จ ได้แก่

1. ความรู้สึกรับผิดชอบในงาน คือ การได้รับโอกาสในการรับผิดชอบงานและอำนาจในความรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่
2. ความรู้สึกแห่งความสำเร็จ คือ การที่มีโอกาสได้ใช้ความสามารถของตนเองในการทำงานจนประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดความรู้สึกภูมิใจในความสำเร็จของงาน
3. ความท้าทายของงาน คือ การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถสูง งานมีความยาก และมีความหลากหลายของทักษะ ทำให้บุคคลต้องใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำงาน

4. ค่านิยมภายนอกงาน (Extrinsic Work Values) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำคัญ หรือ ความปรารถนาในสิ่งที่คุณคนมีให้กับลักษณะของปัจจัยสภาพแวดล้อมของงาน ได้แก่

5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สะอาด และปลอดภัย เช่น ในเรื่องของอุณหภูมิ แสงสว่าง และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม

5.1 โครงสร้างขององค์กร คือ การที่องค์กรมีชื่อเสียง มีนโยบายในด้านต่างๆ ที่ชัดเจน และมีโครงสร้างที่เอื้อต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

5.2 บรรยากาศในการทำงาน คือ การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและ หัวหน้างาน รวมถึงการได้รับความเอาใจใส่จากหัวหน้าทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

5.3 ผลตอบแทน คือ ค่าตอบแทนทั้งหมดที่ได้รับในรูปแบบของเงินเดือน ผลประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งตำแหน่ง และความมั่นคงในอาชีพการทำงาน

ทั้งนี้ Super (1970 อ้างอิงใน มนุษยา จันทเขต, 2551) ได้สร้างเครื่องมือวัดค่านิยมในการทำงาน (Super's Work Values Inventory: WVI) พัฒนาขึ้น เพื่อสำรวจค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเฉพาะ เพื่อช่วยให้คุณรู้จัก และเข้าใจตนเอง ช่วยให้คุณคนทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบบสำรวจค่านิยมในการทำงานของ Super (1970) ได้ทำการศึกษา องค์ประกอบของค่านิยมในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 15 ด้าน คือ

1. ด้านการบริการสังคม (Altruism) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงานที่สามารถให้ สวัสดิการ ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์บุคคลอื่น และก่อประโยชน์แก่ผู้อื่น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นมีความ สนใจในการบริการสังคม

2. ด้านความสุนทรีย์ (Aesthetics) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงานที่ช่วยให้คุณคนได้สร้างสิ่ง ที่สวยงาม และเพิ่มความงดงามให้แก่โลก ส่วนมากเป็นผู้ที่มีความสนใจในงานศิลปะ

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงานการประดิษฐ์ คิดค้น ออกแบบ และพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ ชอบคิดสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งพบในบุคคลที่ชอบแสดงความรู้สึก นึกคิดของตนเอง

4. ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่เปิดโอกาสให้คุณคนได้ใช้ความคิดอย่างอิสระ เรียนรู้วิธีการและเหตุผลของการทำงานต่างๆ ด้วยตนเองจากการเรียนรู้ประเมินผลการทำงานของตน และสามารถคิดค้นสิ่งที่เป็นนามธรรม ให้เป็นรูปธรรมได้

5. ด้านความมีอิสระ (Independence) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งบุคคลนั้นมียุติธรรมในการทำงานตามความรู้สึกนึกคิดที่ตนเองปรารถนา ค่านิยมในด้านนี้แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ทำงานนั้นมักมุ่งในด้านความพึงพอใจของตนเอง
6. ด้านความสำเร็จ (Achievement) เป็นค่านิยมที่ส่งเสริมให้บุคคล รู้สึกประสบความสำเร็จจากการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และต้องการเห็นผลสำเร็จจากการทำงานของตน
7. ด้านความมีศักดิ์ศรี (Prestige) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานนั้น ค่านิยมในด้านนี้แสดงให้เห็นว่าบุคคลปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นมากกว่าการมีอำนาจเหนือผู้อื่น
8. ด้านการจัดการหรือการบริหาร (Management) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ต้องการวางแผน ทำงานอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ และชอบจัดสรรงานให้ผู้อื่นทำ ค่านิยมนี้พบในบุคคลที่ชอบงานด้านธุรกิจ หรือ บุคคลที่ชอบวางแผนการทำงานของตนเอง
9. ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (Economic Returns) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีรายได้ดี หรือรายได้สูงเพียงพอที่เลี้ยงชีพ และซื้อสิ่งของเพื่อสนองความต้องการได้ บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านนี้ จึงมีความปรารถนาที่จะได้รับรายได้ที่เพียงพอกับความต้องการในการใช้จ่ายของตน
10. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีความมั่นคงปลอดภัยเป็นงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่ามืงานทำตลอดไปไม่ต้องกังวลถูกปลดออกไล่ออกหรือไม่มีงานทำ
11. ด้านสภาพแวดล้อม (Surroundings) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงาน ที่มีสภาพแวดล้อมที่มีบรรยากาศที่สุขสบาย ตลอดทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่ช่วยให้บุคคลที่ทำงานในสถานที่นั้นมีความสุข เช่น สภาพที่ทำงานที่สะอาด ไม่มีเสียงอึกทึก ไม่ร้อนจัดหรือเย็นจัดจนเกินไป สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อบุคคลที่มีความสนใจสภาพแวดล้อมพร้อมๆ กับสนใจในการทำงาน
12. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Supervisory Relations) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาต้องเป็นบุคคลที่มีเหตุผล ยุติธรรม และให้คำปรึกษาได้

13. ด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (Associates) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้ติดต่อกับผู้ร่วมงานที่ตนเองพอใจ โดยเฉพาะผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันหรือต่ำกว่า

14. ด้านวิถีชีวิต (Way of life) เป็นค่านิยมที่เปิดโอกาสให้บุคคล ได้ใช้ชีวิตตามที่ตนเองชอบหรือต้องการ หรืออยากเป็นที่นอกเหนือจากการทำงาน

15. ด้านการทำงานหลายๆ ด้าน หรือ ความหลากหลายของงาน (Variety) เป็นค่านิยมในการทำงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลทำงานหลายๆ ด้านตามที่บุคคลปรารถนาที่จะทำ ซึ่งเหมาะสมกับคุณสมบัติของเขาในขณะเดียวกันงานที่ทำต้องไม่ซ้ำซากจำเจด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามความเชื่อและทัศนคติ (Theory of Reasoned Action) ของ Martin Fishbein and Ajzen (1975, 1980; Fauziah M.D. Taib and T. Ramayah, 2008) เพื่อใช้ในการตีกรอบแนวคิด ให้เห็นถึงสภาพความสัมพันธ์ของค่านิยมในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผู้วิจัย ได้ยึดตามแนวคิดของ Organ (1987) ซึ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) สำหรับค่านิยมในการทำงานได้ยึดตามแนวคิดของ Super (1970) และผู้วิจัยไม่ได้ศึกษาทุกตัว แต่เลือกศึกษาบางตัวที่สอดคล้องกับบริบทในการวิจัย ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน คือ ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ด้านความสำเร็จ (Achievement) ด้านความมีอิสระ (Independence) ด้านความมีศักดิ์ศรี (Prestige) ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Supervisory Relations) ด้านผู้ร่วมงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง (Associates) ด้านความหลากหลายของงาน (Variety) นำมาใช้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ซึ่งใช้ในการอธิบายการศึกษา ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมในนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวให้ชัดเจน และครอบคลุมการศึกษา อีกทั้ง ยังเกิดประโยชน์ที่แท้จริงต่อการดำเนินธุรกิจต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวายในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพื่อเป็นการสนับสนุนการสร้างความรู้ความผูกพันในองค์กร และการรักษาพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายต่อความสำเร็จของธุรกิจในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในเขตนครหลวงเวียงจันทน์สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยภายในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ไม่ปรากฏว่ามีการศึกษาในเรื่องนี้ ซึ่งมีแต่งานวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศ ดังต่อไปนี้

Organ and Ryan (1995) ได้ศึกษาเพื่อทำการทดสอบตัวพยากรณ์ในด้านทัศนคติและด้านอารมณ์ ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัย จำนวน 55 ชิ้น ที่มีข้อสรุปเกี่ยวกับทัศนคติว่าเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอยู่ในระดับสูงกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในระดับเดียวกับความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

Young and Parker (1999) ได้ทำการศึกษาการประเมินบทบาทของค่านิยมในการทำงานที่ใช้ร่วมกัน และความปฏิสัมพันธ์ของพนักงานและกลุ่มสมาชิกพนักงาน ผลของการศึกษาค่านิยมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยได้ทำการศึกษาจากพนักงานระดับบริหารระดับผู้จัดการและระดับเสมียนของบริษัท ทางด้านการผลิตและการขายเกี่ยวกับสินค้าและอุปโภคขนาดเล็กในภาคตะวันตกของสหรัฐอเมริกา จำนวน 159 คน ผลการศึกษาพบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน

Podsakoff (2000) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อตรวจสอบวิพากษ์ทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้ง เสนอคำแนะนำสำหรับงานวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมาผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ถูกศึกษามากที่สุดในฐานะที่เป็นปัจจัยเหตุของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

Kuldeep Kumar (2009) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการเชื่อมโยง 'ห้า' โดเมน (Domains) บุคลิกภาพกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จุดมุ่งหมายของการศึกษาคั้งนี้ คือ การสำรวจความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ คือ แพทย์ที่ทำงานในวิทยาลัยการแพทย์ในภาคเหนืออินเดีย จำนวน 187 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า สี่ ในห้าปัจจัยใหญ่ยกเว้น ความมั่นคงในอารมณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 กับการวัดโดยรวมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Ying-Wen Liang (2012) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ค่านิยมในการทำงานความเหนื่อยหน่าย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรการศึกษาพยายามตรวจสอบผลกระทบของการดูแลความเหนื่อยหน่ายกับความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพนักงาน ผู้บังคับบัญชาที่ให้บริการโรงแรมแถวหน้าของไต้หวัน จำนวนทั้งหมด 310 ตัวอย่าง พบว่า ทั้งค่านิยมในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องพิจารณาสำหรับการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ การศึกษายังพิสูจน์ว่าผู้คุ้มครองพนักงานด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสามารถคาดการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

นอกจากนั้น งานวิจัยในประเทศไทยมีผู้ศึกษาเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นจำนวนมาก ในงานวิจัยคั้งนี้ ขอนำเสนองานที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้ในงานวิจัยเรื่องนี้ได้แก่

การศึกษาของ สายฝน กล้าเดินดง (2552) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อการพัฒนาไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ยั่งยืนของบุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำการศึกษากับบุคลากรในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายอายุระหว่าง 18-29 ปี ซึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในวัยทำงาน และทำงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเจนเนอเรชั่นวายในเขตกรุงเทพมหานคร

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก และพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2546) ศึกษาปัจจัยทางจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากร สาย ค. มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรที่มีค่านิยมในการทำงานสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าบุคลากร ที่มีค่านิยมในการทำงานต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ตัวแปรค่านิยมในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีกว่าตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ร้อยละ 42.50

อทิกร แก้วมา (2550) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาท เจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดขึ้นจริง กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง การศึกษาใช้วิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 208 คน พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทอยู่ในระดับสูง ทั้งโดยรวมและรายด้าน การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีมุ่งต่อตัวบุคคลในฐานะพฤติกรรมตามบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีมุ่งต่อตัวบุคคลที่เกิดขึ้นจริง ( $r=.24, p<.01$ )

มนัชยา จันทเขต (2551) ได้ทำการศึกษาค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) การศึกษาใช้วิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 358 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อิกทัง ณีฐิกานา บูรณกุล (2552) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนเอกชน และเพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และค่านิยมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีครูโรงเรียนเอกชนเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 โรงเรียน การศึกษาใช้วิธีแจกแบบสอบถาม จำนวน 261 คน พบว่า ค่านิยมในการทำงานทั้งภายใน และภายนอกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $p<.01$ )

จันทิรา พิกุลทอง (2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) โดยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) จำนวน 350 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ด้านเพศ ส่วนการทดสอบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นริگانต์ อรรถอุดม (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของคณะกรรมาธิการมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 175 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามปลายปิด ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรด้านประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ซึ่งพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และบุคลากรที่ปฏิบัติงานตำแหน่งอาจารย์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ การบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

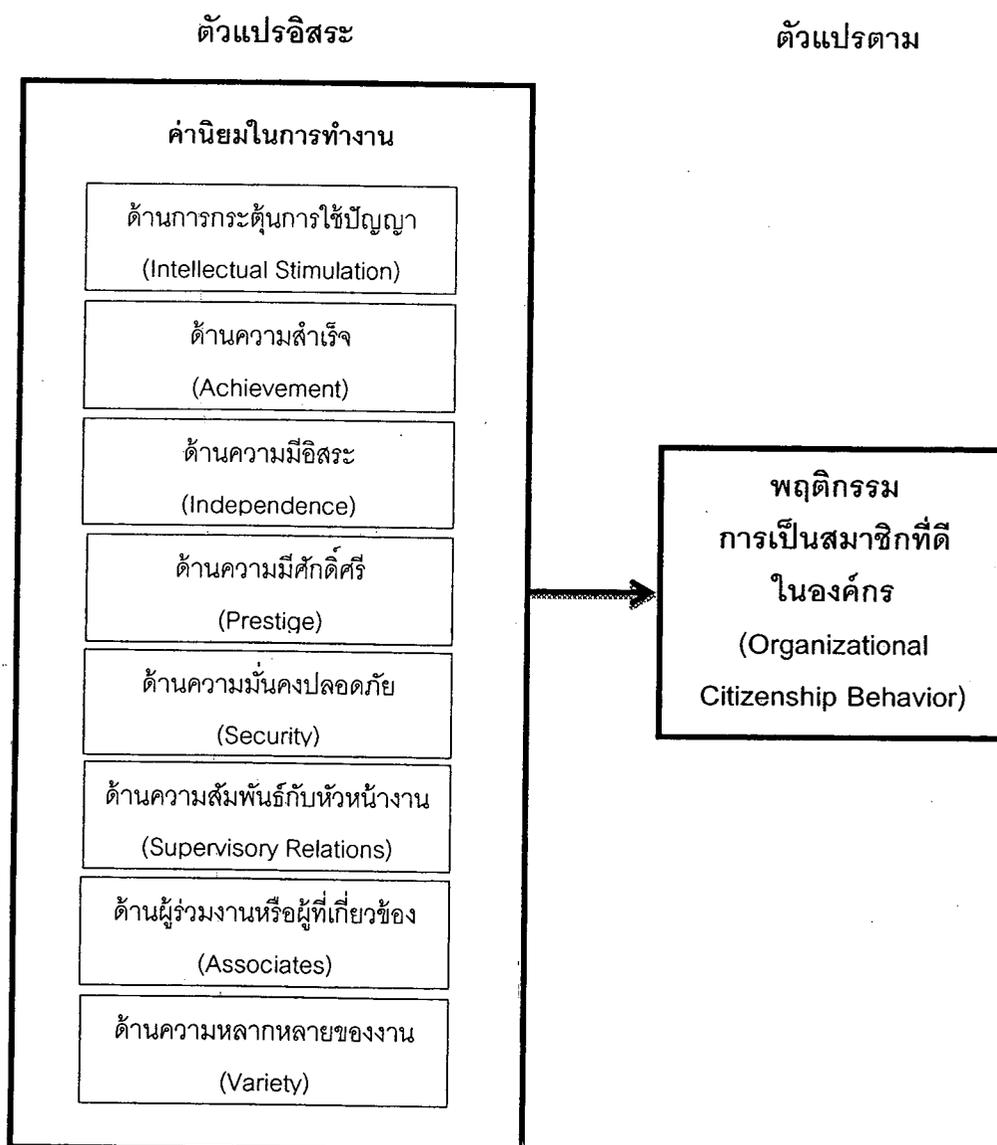
ชนินทร์ จักรภพโยธิน (2554) ได้ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา 1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคล 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็น ด้านการบริหารงานบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ข้าราชการ 2) พนักงานมหาวิทยาลัย (ไม่รวมระดับบริหาร) ของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา จำนวน 350 คน ผลการวิจัย พบว่า 2) ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ยกเว้น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และ 3) ความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย ( $r = .301$ )

ส่วนการศึกษาของ ธรรมรัตน์ อยู่พร้อม (2556) ได้ทำการศึกษา ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่างๆ เพื่อศึกษาระดับของค่านิยมในการทำงานของคนต่างเจนเนอเรชั่น และความสัมพันธ์ของค่านิยมในการทำงานของคนต่างเจนเนอเรชั่น กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติเชิงปริมาณในการวิจัย (Quantitative Research) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ค่านิยมในการทำงานทั้งเจนเนอเรชั่นวาย เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และเบบี้บูมเมอร์ เป็นไปในรูปแบบและทิศทางเดียวกัน คือ ค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่น ด้านการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และด้านพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดส่วนค่านิยมในการทำงานด้านการอนุรักษ์ (conservation) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การที่พนักงานมีความเชื่อ และให้ความสำคัญในการทำงานในองค์กรด้วยความเต็มใจ ที่ปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากหน้าที่ขององค์กรกำหนดไว้ และให้ประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง และจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมด ทำให้เข้าใจถึงความหมาย ความเกี่ยวข้องที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร และนำไปสู่ความก้าวหน้าที่ยั่งยืน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

เพื่อการศึกษาได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย สำหรับการศึกษา เรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจเนอเรชั่นวาย ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว โดยมีกรอบความคิดในการวิจัย ดังภาพ 4



ภาพ 4 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย