

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา รวบรวมเอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอนำเสนอหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานในงานวิจัย

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษางานวิชาการ และงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่ามีผู้ที่ให้คำจำกัดความของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังได้รวบรวมบางส่วนมาไว้ ดังนี้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าหมายถึง ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการให้คุณค่าในความทุ่มเททำงาน และการให้ความสนใจขององค์กรที่มีต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา

ลามาสโตร (LaMastro, online, 2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าวผ่านทางพฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์กร ได้แก่ หัวหน้างานในแผนกต่างๆ ที่ปฏิบัติต่อพวกเขา เช่น การส่งไปเข้าอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ หรือการเสนอชื่อในฐานะที่เป็นผู้สร้างคุณประโยชน์ให้กับบริษัท เป็นต้น

จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มพยาบาล โดยให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้

ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความยุติธรรมขององค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร และความตั้งใจในการลาออก โดยให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าหมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และมีความผูกพันต่อพนักงาน โดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบาย และตัวแทนขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

จากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของบลาว (Blau, 1964) ได้อธิบายไว้ว่า ด้วยบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันนั้น บุคคลผู้ซึ่งได้รับสิ่งที่เขาพึงพอใจจากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งจะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ และพยายามที่จะทดแทนบุญคุณนั้นคืน (Repay) ให้กับคนคนนั้น ซึ่งตามแนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคม การทำงานให้กับองค์กรถือได้ว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่พนักงานกระทำเพื่อเป็นการตอบแทนผลประโยชน์ต่างๆ ที่เขาได้รับจากองค์กร โดยถือเสมือนว่าองค์กรเป็นบุคคลคนหนึ่งเช่นกัน

กัลด์เนอร์ (Gouldner, 1960) ได้ให้ความหมายของบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนไว้ว่า เป็นความคิดของปัจเจกบุคคลที่จะให้ความช่วยเหลือ และจะไม่ทำร้ายคนที่เคยช่วยเหลือเขาไว้ นั่นคือเมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งแล้ว ฝ่ายที่รับประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณต่อฝ่ายที่ให้ประโยชน์กับเขา

มิลล์ และคราร์ก (Mill & Crark, 1982) ได้อธิบายความแตกต่างของความสัมพันธ์ใน 2 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนกัน (Exchange Relationship) กับความสัมพันธ์แบบร่วมกัน (Communal Relationship) ไว้ว่า ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนกันนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ให้สิ่งที่มีคุณค่า หรือผลประโยชน์กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยมีความคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์บางอย่างตอบแทนกลับมา ส่วนความสัมพันธ์แบบร่วมกันนั้นจะมีลักษณะของความสัมพันธ์ในเชิงสังคมมากกว่า เช่น ฝ่ายหนึ่งจะให้ความกังวลสนใจเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยหวังว่าอีกฝ่ายหนึ่งจะห่วงใยและใส่ใจตนเองด้วยเช่นกัน โดยที่ผลประโยชน์ไม่ได้เป็นส่วนสำคัญในการแลกเปลี่ยนแต่อย่างใด

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรนั้นคงไม่สามารถระบุลงไปอย่างแน่ชัดได้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน หรือเป็นความห่วงใยใส่ใจซึ่งกันและกัน ในบางกรณี พนักงานอาจจะรู้สึกว่าคุณค่าความสัมพันธ์ของเขากับองค์กรคือ การที่เขา

ทำงานให้กับองค์กร และองค์การจ่ายค่าตอบแทนให้กับเขา แต่ในบางกรณีพนักงานจะมีความรู้สึกถึงความสัมพันธ์ระหว่างเขากับองค์กรมิใช่มีแต่การแลกเปลี่ยนผลตอบแทนด้านวัตถุให้แกกันเท่านั้น แต่พวกเขายังมีความมุ่งหวังให้องค์การเจริญเติบโตก้าวหน้ายิ่งขึ้น ด้วยการคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และคอยให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน (Eisenberger et al., 1990) ความรู้สึกมุ่งหวัง และผูกพันต่อองค์การอาจเกิดจากสาเหตุหลากหลายสาเหตุ แต่สาเหตุหนึ่งอาจมาจากการที่พนักงานเกิดความรู้สึกว่าพวกเขาได้รับการสนับสนุน และห่วงใยอย่างจริงใจจากองค์กรนั่นเอง

เลวินสัน (Levinson, 1965) ได้ให้ข้อสังเกตว่า เมื่อองค์การมีการจัดหารางวัลให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์การมีความพอใจในตัวพนักงานแล้ว พนักงานจะมีมุมมองต่อองค์การในลักษณะที่เป็นบุคคลมากขึ้น ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้จากปัจจัยดังต่อไปนี้

1. การกระทำของผู้ที่เป็นตัวแทนขององค์การ เช่น หัวหน้างานในแผนกต่างๆ ในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบด้านกฎหมาย ศีลธรรม และการเงิน ต่อพนักงาน
2. นโยบาย บรรทัดฐาน และวัฒนธรรมขององค์การที่ดำเนินมาอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่างๆ ในองค์การ
3. ลักษณะการใช้อำนาจของผู้ที่เป็นตัวแทนขององค์การใช้กับบรรดาพนักงานขององค์การ

เมื่อพนักงานมององค์การเสมือนเป็นบุคคลคนหนึ่งและรับรู้ว่างค์การให้การสนับสนุนพวกเขาแล้ว พนักงานจะเริ่มให้ความกังวลสนใจต่อองค์การมากขึ้น และจะมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่องค์การพึงปรารถนา

ไอเซนเบอร์เกอร์ (Eisenberger et al., 1986) อธิบายว่าพนักงานรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อมีใครให้อะไรกับเราแล้ว เราจะต้องตอบแทนคืนเขาด้วยเช่นกัน ซึ่งในสภาพแวดล้อมของการทำงานนั้น การหยิบยื่นผลประโยชน์ที่องค์การมอบให้แก่พนักงาน จะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานที่มีต่อองค์การ และพวกเขาจะหาทางตอบแทนคืนให้กับองค์การเช่นกัน จึงอาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์การนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ของพวกเขว่างค์การมีความผูกพันต่อพวกเขาเช่นกัน และพวกเขาล้วนต่างหวังว่าความพยายามที่พวกเขาได้ทุ่มเทลงไปเพื่อให้้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายนั้นจะได้รับรางวัลจากองค์การเป็นการตอบแทน

องค์การสามารถแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าในความพยายาม และการห่วงใยในความเป็นอยู่ของพนักงานในรูปของการตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่างๆ หรือ

อาจจะกล่าวได้ว่าการให้การสนับสนุนขององค์กรในด้านหนึ่ง คือการตอบสนองความต้องการของพนักงานนั่นเอง ยิ่งพนักงานมีการรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนมากเท่าใด จะยิ่งเพิ่มความคาดหวังในเรื่องรางวัลหรือผลตอบแทนจากความพยายามในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น

ความต้องการของบุคคล

จะเห็นได้ว่าความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของพนักงานนับได้ว่ามีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ยิ่งองค์กรมีความสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้มาก ภายใต้อิทธิพลในลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน พนักงานย่อมจะเกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมากตามไปด้วย แต่เนื่องจากความต้องการของมนุษย์มีหลากหลาย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า นักวิชาการบางท่านได้พยายามจัดหมวดหมู่ความต้องการในสภาพแวดล้อมของการทำงานไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิชาการบางส่วน โดยพิจารณาจากลักษณะความต้องการโดยทั่วไปของพนักงานที่องค์กรส่วนใหญ่อยู่ในวิสัยที่สามารถจะตอบสนองได้ไว้ดังนี้

เฮอริซเบอร์ก (Herzberg, 1959, อ้างจาก สิริธร วิชาวุธ, 2544, น.221-222) ได้เสนอทฤษฎีที่เรียกว่า “ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two factor of motivation)” โดยแบ่งองค์ประกอบในการทำงานที่ทำให้คนมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. องค์ประกอบประเภทช่อมแซม (Hygiene) จะเป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นสภาพแวดล้อมของงาน และเป็นสิ่งที่อยู่นอกร่างกายของบุคคล (extrinsic factors) ซึ่งองค์ประกอบประเภทนี้เป็นองค์ประกอบที่หากบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองแล้วจะนำมาซึ่งความไม่พอใจ ถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในองค์ประกอบประเภทนี้ เช่น ไม่ได้รับอาหารที่เพียงพอ สวัสดิการมีความบกพร่อง การทำงานขาดความมั่นคง หรือขาดการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เขาจะเกิดความไม่พอใจ เกิดความเคร่งเครียด และวิตกกังวล แต่ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น ทางกาย ทางความมั่นคงปลอดภัย หรือทางสังคม บุคคลจะได้รับการปลดปล่อยจากความไม่พอใจ เขาก็จะมีลักษณะอารมณ์เป็นปกติสุข

องค์ประกอบประเภทช่อมแซมนี้ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เงินค่าจ้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และกับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงขององค์กร เป็นต้น

2. องค์ประกอบประเภทเสริมสร้าง (Motivator) เป็นองค์ประกอบจำพวกที่เป็นเนื้อหาของงานโดยตรง และเป็นสิ่งที่เกิดภายในตัวบุคคล (intrinsic factors) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพอใจ ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในความต้องการด้านความนิยมยกย่องนับถือในตน หรือในด้านอิสระในการกระทำและด้านพัฒนาศักยภาพของตน บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจเมื่อเกิดความพอใจ เขาจะทำงานมากยิ่งขึ้น หมกมุ่นกับมันมากยิ่งขึ้น แต่หากเขาไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้ เขาจะไม่มีความรู้สึกใด

องค์ประกอบประเภทเสริมสร้างนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่บุคคลปรารถนาให้ปรากฏอยู่ในที่ทำงาน เช่น ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยกย่อง การได้รับการรับรู้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ การได้รับความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ และลักษณะของงานที่ท้าทายความสามารถ

เฮอริทเบอร์กเสนอให้องค์การให้การตอบสนองทั้ง 2 องค์ประกอบ โดยตอบสนององค์ประกอบประเภทซ่อมแซมเพื่อปลดปล่อยพนักงานจากความไม่พอใจ และตอบสนององค์ประกอบประเภทเสริมสร้างเพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ที่มีผลงานดี และมีความพอใจในงาน องค์การควรให้รางวัลภายในแก่พนักงานด้วยการสร้างงานให้เป็นที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของพนักงาน พนักงานจะเกิดความรักงานและชอบงาน รวมทั้งหมกมุ่นในงานและมุ่งมั่นทำงานโดยไม่คิดถึงสิ่งตอบแทนภายนอกแต่เพียงอย่างเดียว

เฮกแมนน์ และฮันเนอเยเจอร์ (Heckmann and Haneryeger, 1960, pp.115-117) ซึ่งได้สรุปทฤษฎีพื้นฐานในการจูงใจ และได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นสามประเภท คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological need) ความต้องการนี้เป็นความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในแง่ของการทำงานก็คือผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Money) และสวัสดิการต่างๆ นั่นเอง

2. ความต้องการทางสังคม (Sociological need) เนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถอยู่ได้โดยลำพัง จึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในสังคม ทำให้เกิดความต้องการทางด้านสังคม เช่น ความรัก การยอมรับ และการเข้าไปมีส่วนร่วมในสังคม

3. ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological need) เป็นความต้องการที่ขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับสถานะทางสังคม การได้รับการยกย่องให้เกียรติ เป็นต้น

แมกเกรกอร์ (Mc Gregor, 1957, quoted in (Heckmann and Haneryeger, 1960, p.147-148)) ให้ความเห็นว่า ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความ

ต้องการที่สำคัญอย่างหนึ่งในสภาพแวดล้อมของการทำงาน เนื่องจากลูกจ้างทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด หรือระดับใดก็ตาม ลูกจ้างแต่ละคนต่างก็ได้รับผลกระทบจากความรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในการทำงานทั้งสิ้น ความรู้สึกของความไม่ปลอดภัยในการทำงานนั้นอาจเกิดจากรูปแบบการบริหารงานแบบตามอำเภอใจ การมีนโยบายในการบริหารงานที่ไม่แน่นอน รวมไปถึงความไม่แน่นอนในการมีงานทำ เป็นต้น จึงทำให้ความต้องการในด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นความต้องการที่สำคัญอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์กร

สโลน และจอห์นสัน (Slone and Johnson, 1970) เสนอว่า ลักษณะของงานที่ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมไปถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งจูงใจที่องค์กรจัดเตรียมให้ นั้นเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพของลูกจ้าง และการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอจะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ ช่วยลดอุบัติเหตุ และความเครียดลงได้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ให้ความเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ การได้รับการยกย่องและการยอมรับจากสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร นอกจากนี้ระบบ และนโยบาย ตลอดจนการดำเนินการทางด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กร เช่น การจ่ายค่าตอบแทน การให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานด้วยการจัดฝึกอบรมให้ หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยเช่นกัน

โลว์และเชลเลนเบิร์ก (Lowe and Schellenberg, online, 2001) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม และให้บรรยากาศของการช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ตลอดจนการได้รับทรัพยากรต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานเช่น การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ รวมไปถึงข้อมูลที่มีความจำเป็น และการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะอันมีความจำเป็นต่อการทำงาน

ชอร์ และชอร์ (Shore and Shore, 1985) เสนอว่าโอกาสในการได้รับรางวัลที่บุคคลพึงพอใจนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากรางวัลนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรให้เพื่อแสดงการยอมรับ และตระหนักถึงคุณงามความดีของพนักงานได้ทำให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้ให้การลงทุนไปกับพนักงานอีกด้วย โดยรางวัลดังกล่าวแบ่งออกเป็น รางวัลภายในและรางวัลภายนอก สำหรับรางวัลภายในได้แก่ การแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ และการยอมรับ และการให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนรางวัลภายนอกได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจ และความมั่นคงในการทำงาน

การที่องค์กรจะสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานได้นั้น องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความผูกพันต่อพวกเขา เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าเขามีคุณค่าในสายตาขององค์กรแล้ว พวกเขาก็จะเกิดการรับรู้ว่าเขาได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรจะมีความแตกต่างกันไปในพนักงานแต่ละคน เนื่องมาจากความต้องการที่แตกต่างกัน พนักงานบางคนต้องการการสนับสนุนทางด้านจิตอาวมณ์ มากกว่าการสนับสนุนด้านความมั่นคง เขาอาจจะให้ความสำคัญคำพูดยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน หรือการกระทำที่แสดงถึงการมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของเขา มากกว่าการเพิ่มสวัสดิการด้วยการมีกาแพให้ทานฟรีในช่วงพัก เป็นต้น

จากการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) ของ โรดส์ และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, p.699-702) พบว่า พนักงานจะมีการรับรู้การปฏิบัติที่น่าพึงพอใจ (Favorable Treatment) จากองค์กรของพวกเขามาโดยผ่านเส้นทางหลักๆ 3 เส้นทาง ได้แก่

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ในการศึกษาเกี่ยวกับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าการกระทำของหัวหน้างานในฐานะตัวแทนขององค์กรเป็นสิ่งที่มีความผลกระทบต่อมุมมองของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Eisenberger et al., 1986; Hutchison, 1996; Settoon et al., 1996; Wayne et al., 1997) ในมุมมองของพนักงานมักจะเห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวเขา กับหัวหน้างานของเขามีความสำคัญที่สุดในแง่ของการทำงาน เนื่องจากหัวหน้างานมีหน้าที่โดยตรงในการมอบหมายงานต่างๆ ให้พนักงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นผู้กำหนด หรือมีอิทธิพลต่อการขึ้นเงินเดือนค่าตอบแทนของพนักงาน เป็นต้น หัวหน้างานเป็นผู้ที่อยู่ในฐานะตัวแทนขององค์กร ซึ่งมีอำนาจตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรได้ ดังนั้นพนักงานจึงมีมุมมองต่อหัวหน้างานของเขาว่าเป็นตัวแทนขององค์กร ดังนั้นการกระทำหัวหน้างานจึงถูกมองว่าเป็นการกระทำขององค์กรด้วย (Settoon et al., 1996; Wayne et al., 1997)

2. การให้รางวัล และสภาพการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ ชอร์ และชอร์ (Shore & Shore, 1985) เสนอว่า การดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรตระหนักถึงความทุ่มเทของพนักงาน และน่าจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น การให้ความสำคัญต่อความทุ่มเททำงานของพนักงาน การจ่าย

ค่าตอบแทน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Recognition, Pay, and Promotions) ความมั่นคงในงาน (Job Security) การให้อิสระในการทำงาน (Autonomy) บทบาทของความเครียด (Role Stressors) การจัดฝึกอบรม (Training) ขนาดขององค์กร (Organization Size) ล้วนแต่ส่งผลให้พนักงานมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรทั้งสิ้น

3. นโยบาย และการปฏิบัติที่เป็นธรรม จากการศึกษาที่ผ่านมา (Fasalo, 1995; Moorman et al., 1998) พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน และจากการศึกษาของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) พบว่าความยุติธรรมขององค์กร (Organization Justice) จะมีความเชื่อมโยงกับการรับรู้ความเป็นธรรมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ ความยุติธรรมในแง่ของการแบ่งปันปันส่วน (Distribution Justice) และความยุติธรรมในแง่ของกระบวนการ (Procedural Justice)

ชอร์ และชอร์ (Shore and Shore, 1985) อธิบายไว้ว่า ความยุติธรรมในแง่ของการแบ่งปันปันส่วน เป็นการมองว่าองค์กรเป็นผู้ทำหน้าที่แบ่งปันผลประโยชน์นี้ให้แก่พนักงานอย่างเป็นธรรม เช่น โอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เท่าเทียมกันไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก หรือการจ่ายค่าจ้างที่เป็นธรรม เป็นต้น ส่วนความยุติธรรมในแง่ของกระบวนการนั้นจะมองในแง่ของกระบวนการที่ใช้ในการแจกจ่ายผลประโยชน์ดังกล่าวไปสู่พนักงาน เช่น กระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนกระบวนการในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จันทร์พา ทัดภูธร (2543, น.20) ทำการศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง โดยให้ความสนใจศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน (Wage incentives) เช่น เงินเดือน หรือสวัสดิการ ซึ่งถือเป็นสิ่งจูงใจพื้นฐาน ที่มีความจำเป็นต่อชีวิต
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน (Security) เป็นความมั่นคงความปลอดภัยในการมีงานทำ
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) เป็นการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า ความเป็นอยู่ที่ดีกว่า และมีอนาคตที่ดีกว่า ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน (Working condition) เช่น การมีสภาพการทำงานที่เหมาะสม มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งมีส่วนช่วยให้สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตวิทยาสังคม (Social psychology) เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน จากหัวหน้า การได้รับการยกย่องชื่นชมเมื่อทำได้ดี หรือทำคุณประโยชน์ให้กับองค์การ

ผลจากการศึกษาของจันทร์พาบว่า

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การ ($r = .87, p < .05$)

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การทางอารมณ์ ($r = .42, p < .05$)

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การทางอารมณ์ ($r = .17, p < .05$)

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การทางอารมณ์ ($r = .314, p < .05$)

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การทางอารมณ์ ($r = .34, p < .05$)

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตวิทยาสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการผูกมัดตนเองกับองค์การทางอารมณ์ ($r = .44, p < .05$)

เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร (2548, น.34-35) ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมขององค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจลาออก โดยเห็นว่าการดำเนินการต่างๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนจากองค์การ ในสิ่งที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับการทำงานให้กับองค์การ ซึ่งในการศึกษาค้นคว้านี้ได้นำแนวความคิด และแบบสอบถามที่จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ใช้มาพัฒนาต่อ และได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน และนโยบาย หรือสวัสดิการด้านต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายอาชีพ ให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และเพื่อความเติบโตในสายอาชีพ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสและจะยังคงจ้างให้ทำงานต่อไป หรือไม่ปลดออก/เลิกจ้าง

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ยกย่องหรือให้เกียรติเมื่อทำงานได้สำเร็จ และให้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์การ ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหาร และหัวหน้าให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ และแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล และสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

ผลจากการศึกษาของเปรมจิตรพบว่า

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .345, p < .01$)

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .317, p < .01$)

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .277, p < .01$)

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .176, p < .01$)

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .280, p < .01$)

6. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ($r = .308, p < .01$)

จากการรวบรวมผลงานการวิจัยที่ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้แล้วนั้น พบว่างานวิจัยส่วนมากในประเทศไทยพัฒนาขึ้นมาตามแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวทางการศึกษา และแบบทดสอบในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งจันทร์พา ทัดภูธร (2543) และเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ได้พัฒนาไว้มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยต่อไป โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรและหัวหน้างานในฐานะตัวแทนขององค์กรได้มองเห็นคุณค่า มองเห็นความสำคัญในสิ่งทีพนักงานกระทำเพื่อองค์กร และตอบแทนพวกเขาด้วยการแสดงให้เห็นถึงความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา ด้วยการให้การสนับสนุน หรือการตอบสนองความต้องการของพวกเขา โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่างๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้วยการให้โอกาสแสดงผลงาน และให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม เพื่อให้มีความรู้มีทักษะที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสพนักงานได้ทำงานในองค์กรต่อไปอย่างมั่นคง และจะไม่ปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรและหัวหน้างานเห็นคุณค่า ความสำคัญ ให้การยกย่องเมื่อทำงานได้สำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บริหาร และหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ในการแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก สัมฤทธิ์ผล รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานที่น่าพึงพอใจและปลอดภัย

2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

จากการศึกษางานวิชาการและงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่ามีผู้สนใจศึกษาเป็นจำนวนมาก และได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การดังได้รวบรวมมาไว้ดังนี้

คานเตอร์ (Kanter, 1968, p.499) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีให้กับระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

เชลดอน (Sheldon, 1971, p.143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การในทางบวก ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การของตนนั้นจะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์การได้ตั้งไว้

สตีเยร์ (Steers, 1977, p.46) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การ หมายถึงความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับวัตถุประสงค์ขององค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์การคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะเสียสละแรงกายแรงใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวนี้จะแตกต่างจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นเพียงพนักงานคนหนึ่งที่ถูกจ้างเข้ามาทำงานในองค์การเท่านั้น โดยพฤติกรรมของผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ขององค์การให้สำเร็จลุล่วง หรืออาจกล่าวได้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. มีความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในค่านิยม ตลอดจนเป้าหมายขององค์การ
2. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์การไว้
3. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์การ

จากลักษณะของสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมิใช่เป็นเพียงความจงรักภักดีต่อองค์การเท่านั้น แต่เป็นความปรารถนาของพนักงานที่ต้องการจะให้บริษัทเติบโตเจริญก้าวหน้าต่อไปอีกด้วย

บุชานัน (Buchanan, 1974, p.533) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) เป็นการแสดงออกถึงเป้าหมายและค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความสอดคล้องกับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
2. ความมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) โดยผู้ปฏิบัติงานจะทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความรู้สึกรัก และไม่ต้องการไปจากองค์การ ฮริบิเนียค และอัลทโต (Hrebiniak and Alutto, 1972, p.556) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ยิ่งสมาชิกมีมุมมองการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับสมาชิกเป็นไปในทางบวกมากเท่าใด จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้นเท่านั้น หรืออาจจะกล่าวได้ว่ายิ่งสมาชิกมีการรับรู้ว่ารางวัลมีมูลค่าสอดคล้องกับการลงทุนมากเท่าไร เขาก็จะยิ่งมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้นเท่านั้น

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1990, p.52) ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึงทัศนคติซึ่งแสดงออกถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่สมาชิกเกิดการรับรู้ว่าการสนับสนุนเขา ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดความอดุสาหะทุเม่งกายแรงใจทำงานให้องค์การ

อัลเลนและไมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, p.14) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์การหมายถึง สภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลยึดมั่นกับองค์การ รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ และรับรู้ความจำเป็นที่บุคคลไม่อาจจะทิ้งองค์การไป รวมทั้งมีจิตสำนึกที่จะคงอยู่กับองค์การเพราะเป็นสิ่งที่เหมาะสมและควรกระทำ ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งที่เหนียวรั้งให้บุคคลยังคงอยู่ในองค์การต่อไป

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) เสนอว่าความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายได้โดยใช้แนวคิดของการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งเน้นถึงความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการที่องค์การมีความผูกพันกับตน ซึ่งเมาเดย์ พอร์เทอร์ และสเตียร์ส (Mowday, Porter & Steers, 1982) ได้อธิบายว่าเมื่อบุคคลเข้าทำงานในองค์การ ความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนก็เริ่มเกิดขึ้นโดยที่แต่ละฝ่ายให้สิ่งแลกเปลี่ยนบางอย่าง และได้รับบางสิ่งบางอย่างที่มี

คุณค่าจากอีกฝ่ายหนึ่ง หากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การเป็นไปด้วยดี บุคคลจะมีความผูกพันต่อองค์การและทำงานให้กับองค์การต่อไป

จะเห็นได้ว่าถึงแม้ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงสมาชิก และองค์การเข้าด้วยกัน แต่หากพิจารณาดูแล้วจะพบว่าลักษณะของความเชื่อมโยงดังกล่าวยังมีความแตกต่างกัน นั่นคือ พนักงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์การจะคงอยู่กับองค์การเพราะเขาต้องการจะอยู่ พนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การจะคงอยู่กับองค์การเพราะเขาจำเป็นต้องอยู่ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานกับองค์การจะคงอยู่กับองค์การเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะต้องอยู่

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การตามแนวความคิดของ อัลเลนและไมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990) เป็นแนวทางในการวิจัย โดยให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น เป็นสภาวะทางจิตใจที่เหนียวรั้งให้บุคคลคงอยู่ในองค์การประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจเกิดจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์การทำงานที่ตรงกับความคาดหวังของเขา ทำให้เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์การต่อไป

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป ซึ่งเกิดจากการประเมิน และเปรียบเทียบถึงผลประโยชน์ที่เขาจะได้รับจากการคงอยู่ในองค์การ กับผลประโยชน์ที่เขาจะต้องสูญเสียไปเมื่อเขาลาออกจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่นั้นเกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์การ หรือการรับรู้ว่าเขาไม่มีทางเลือกที่จะไปอยู่กับองค์การอื่น รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้องอยู่กับองค์การต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลว่าการคงความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ เป็นสิ่งที่เหมาะสม และเป็นสิ่งที่ควรทำ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานนี้เกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล โดยบุคคลอาจมีค่านิยมว่าคนที่ขยันงานบ่อยๆ เป็นคนไม่มีความจงรักภักดี ไม่มีความซื่อสัตย์ ดูเป็นคนไม่น่าเชื่อถือ หรืออาจเกิดจากความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ เช่น ถ้าเขาออกจากองค์การไปหน้าที่ดังกล่าวก็จะไม่มีคนทำ หรือหาคนทำได้ยาก คนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้รับความเดือดร้อน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าควรจะต้องอยู่กับองค์การต่อไป

3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) และพฤติกรรมที่มีความหมายใกล้เคียงกัน พบว่ามีผู้ที่ได้ให้ความหมายไว้ดังที่ไดรวบรวมมาดังนี้

จอห์น (John, 1996, p.153) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็นพฤติกรรมที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และไม่มีผลต่อการประเมินผลงานของพนักงานแต่อย่างใด

บรีฟ และโมโตวิดโล (Brief and Motowidlo, 1986, pp.710-725) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวก (Prosocial Behavior) ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี และคงไว้ความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ ตลอดจนเกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันด้วย

สเปคเตอร์ (Spector, 2000, p.235) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือพฤติกรรมที่องค์กรต้องการอย่างเป็นทางการในการปฏิบัติงาน และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

มัวร์แมน และเบลคลี (Moorman and Blakely, 1995, pp.351-357) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่กระทำโดยพนักงานเพื่อให้การสนับสนุนกลุ่ม หรือองค์กรของเขา แม้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อพวกเขาก็ตาม พวกเขากระทำไปเพื่อช่วยเหลือองค์กรของพวกเขา โดยไม่ได้คำนึงว่าพฤติกรรมนั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของพวกเขาหรือไม่

มูชินสกี (Muchinsky, 2000, pp.275-284) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือองค์กรของเขา โดยกระทำในสิ่งทีนอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ในงานของพวกเขา และกระทำไปด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้รับการร้องขอ หรือคาดหวังจากองค์กรแต่อย่างใด

ออร์แกน (Organ, 1990, pp.94-98) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรว่าคือ พฤติกรรมที่พนักงานยินดีกระทำ โดยมีได้คำนึงถึงระบบการให้รางวัลจากองค์กรแต่อย่างใด แต่กระนั้นผลจากการกระทำดังกล่าวก็ยังส่งผลในทางที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่จะนำแนวความคิดของออร์แกนดังกล่าวไปปรับใช้กันเป็นที่แพร่หลาย และแม้ว่าจะมีการให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การไว้แตกต่างกัน แต่ก็ยังคงให้ความสำคัญตามความหมายของออร์แกนไว้ ดังนั้นในงานวิจัยชิ้นนี้จึงให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การตามความหมายที่ออร์แกนให้ไว้ คือ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การคือ พฤติกรรมที่พนักงานยินดีจะทำ โดยมีได้คำนึงถึงระบบการให้รางวัลจากองค์การแต่อย่างใด แต่กระนั้นผลจากการกระทำดังกล่าวก็ยังส่งผลในทางที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การที่ผ่านมา แคทซ์ (Katz, 1964, pp.131-133) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วองค์การจะประเมินผลการปฏิบัติงานจากพฤติกรรมตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่พนักงานได้รับมอบหมาย แต่บทบาทในการทำงานนั้นยังครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากหน้าที่และความรับผิดชอบแต่มีผลกระทบกับงานอีกด้วย ดังนั้น แคทซ์จึงแบ่งพฤติกรรมในการทำงานออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การกำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นพฤติกรรมที่จะถูกใช้พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย
2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานไม่ได้กำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมมีส่งผลดีต่อองค์การ และเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป เช่น การดูแลปกป้องทรัพย์สินของบริษัท การให้ข้อเสนอแนะในที่ประชุมเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ และการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ กับองค์การ เป็นต้น

ต่อมา ออร์แกน (Organ, 1988, 1990, 1991) ได้ให้ความสนใจ และทำการศึกษา พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ดังกล่าว และเรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมพนักงานที่ดีขององค์การ” โดย ออร์แกน (Organ, 1988, 1990, quoted in Podsakoff, Ahearne and MacKenzie, 1997 pp.262-270) แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ ออกเป็น 7 ด้านได้แก่

1. พฤติกรรมการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น (Altruism)
2. พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy)
3. พฤติกรรมการให้กำลังใจ (Cheerleading)

4. พฤติกรรมการรักษาความสงบ (Peacekeeping)
5. พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
6. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
7. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

แม้ว่ายังไม่เป็นที่ตกลงกันอย่างแน่ชัดเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์การ แต่ มูชินสกี (Muchinsky, 2000) ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่มักถูกนำมาใช้ในการศึกษามีอยู่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น (Altruism)
2. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
3. พฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy)
4. พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
5. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

ต่อมาในการศึกษาของ พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff, Ahearne and MacKezie, 1997, pp.263-264) ระบุว่ามียุทธศาสตร์เชิงประจักษ์จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมักประสบปัญหาในการจำแนก การคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้กำลังใจ และการรักษาความสงบออกจากกัน โดยมักจะเหมารวมว่าทั้งหมดนี้เป็นลักษณะ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ดังนั้นในงานวิจัยของพวกเขาจึงแบ่งพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีขององค์การออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Helping) การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยอาจจะมีการเสียสละบางสิ่งบางอย่างของตนเอง เช่น การสละเวลาของตนเองมาช่วยเพื่อนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน หรือการให้คำแนะนำ ไปจนถึงการลงมือดำเนินการใดๆ เพื่อให้การทำงานของเพื่อนร่วมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับบุคคลอื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์การ และมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ขององค์การ เช่น การเข้าร่วมการประชุมและมีการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การรักษาความลับขององค์การ และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ เป็นต้น

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียดต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่สามารถเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งจนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นพนักงานจึงเลือกที่จะอดทนด้วยความเต็มใจ เปิดใจกว้าง มุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหา โดยไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร และไม่สนใจเรื่องการกระทบกระทั่งเล็กๆน้อยๆ ที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน

ผู้วิจัยเห็นว่าการแบ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การตามแนวคิดของพอดชาคอฟ และคณะ ที่ปรับปรุงจากแนวคิดของออร์แกนว่า เป็นสิ่งที่มีเหตุผล เนื่องจากสามารถช่วยลดความสับสนของผู้ประเมินได้ ซึ่งน่าจะทำให้ผลการวิจัยมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น จึงได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การนั้น เป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ในการทำงานตามปกติ ดังนั้นการนำพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่เข้ามาเป็นส่วนประกอบในการวัดพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การจึงอาจจะก่อให้เกิดความสับสนแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงตัดองค์ประกอบด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ออก โดยในงานวิจัยชิ้นนี้จะแบ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การออกเป็น

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และสมมติฐานในงานวิจัย

มอททาช (Mottaz, 1988, p.478) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันที่พนักงานมีให้กับองค์การ ซึ่งมีทั้งปัจจัยที่มาจากตัวของพนักงานเอง และปัจจัยที่มาจากการดำเนินการขององค์การ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลเป็นปัจจัยที่มีผลน้อยมากหรือไม่ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การเลย แต่ปัจจัยด้านการจัดการต่างๆ ขององค์การกลับจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานต่อองค์การมากกว่า โดยกระบวนการต่างๆ ที่เป็นแนวทางในการดำเนินการขององค์การ เช่น ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ วิธีการต่างๆ เกี่ยวกับการจัดอัตราค่าจ้าง และการจ่ายค่าตอบแทน เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น

เมเยอร์ (Meyer, online, 2003) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์การ และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิด ความผูกพันต่อองค์การ โดยเมเยอร์อธิบายว่าความผูกพันระหว่างองค์การกับพนักงานมีลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน นั่นคือ พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์การ เมื่อเขาเกิดการรับรู้ว่าเขาได้รับการสนับสนุนจากองค์การ โดยองค์การแสดงให้เห็นว่าองค์การมีความใส่ใจห่วงใยต่อความเป็นอยู่ และเห็นคุณค่าในความทุ่มเทของพวกเขา โดยผ่านทาง ประสิทธิภาพที่พนักงานได้รับการทำงานในแต่ละวันที่เขาอยู่ในองค์การ และผ่านนโยบาย ตลอดจนการดำเนินงานทางด้านการบริหารงานบุคคลขององค์การ

จากการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของ โรดเดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoddes and Eisenberger, 2002, pp.701-702) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การได้ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณเมื่อที่องค์การได้ให้ความห่วงใยต่อความเป็นอยู่ของพวกเขา และส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันด้านจิตใจกับองค์การ อยากช่วยเหลือให้องค์การบรรลุเป้าหมาย รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์การไว้

จากการศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์โรงเรียนมัธยมพบว่า ระดับของการทุ่มเทความพยายามในการทำงานของ

สมาชิกในองค์กรขึ้นอยู่กับความรู้ว่าองค์การปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวว่าความผูกพันของสมาชิกต่อองค์การเป็นผลมาจาก การรับรู้ของพนักงานต่อความผูกพันที่องค์การมีให้กับพวกเขา และความผูกพันต่อองค์การจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถ้าองค์การมีการตอบสนองที่น่าพึงพอใจต่อความพยายามที่สมาชิกได้ทุ่มเททำไปเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

ซิลเบิร์ต (Silbert, 2005) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า เนื่องจากทั้งองค์การ และพนักงานต่างมีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน การจะมองแต่เพียงว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่มองในเรื่องของความผูกพันที่องค์การมีให้กับพนักงานด้วยนั้นยังไม่ให้ภาพที่สมบูรณ์ เพราะการรับรู้ของพนักงานว่าองค์การมีความผูกพันกับพวกเขาจะส่งผลให้พนักงานตอบแทนคืนด้วยการให้ความผูกพันกับองค์การด้วยเช่นกัน ซึ่งในเรื่องนี้ ฮัทชินสัน และการ์สทาคา (Hutchinson and Garstka, 1996) กล่าวว่าแนวความคิดของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นการนำเสนอความคิดในแง่มุมมองที่ว่าพนักงานให้ความสนใจกับความผูกพันที่องค์การมีให้ต่อพวกเขา เช่นเดียวกับที่องค์การให้ความสำคัญต่อความผูกพันที่พนักงานมีให้องค์การ

แม้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะไม่สามารถระบุเป็นพฤติกรรมที่แน่ชัดได้ แต่สามารถส่งผลกระทบในทางบวกต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยมีการศึกษาหลายชิ้นที่พบตรงกันว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (Eisenberger et al., 2001; Eisenberger et al., 1990; Hutchison & Garstka, 1996; Shore & Shore, 1985; Shore & Wayne, 1993)

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจแล้ว ยังเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การอื่นๆ อีกด้วย เช่น จากการศึกษาของ มัวร์แมน เบลดลี และนีฮอฟฟ์ (Moorman, Blakely, & Neihoff, 1998) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในเชิงกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ เป็นต้น

การศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) พบว่าการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับสิ่งที่องค์การปฏิบัติต่อพวกเขา มีความสัมพันธ์กับระดับของการทุ่มเทความพยายามในการทำงานของสมาชิก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกในองค์กรเป็นผลมาจากการรับรู้ของเขาวว่าองค์การมี

ความผูกพันต่อพวกเขามากแค่ไหน และความผูกพันต่อองค์กรจะยิ่งเพิ่มสูงขึ้น ถ้าสิ่งที่สมาชิกในองค์กรได้ทุ่มเททำไปเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทำให้เขาได้รับผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจ ต่อมาไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1990) ได้ทำการศึกษาและพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันด้านจิตใจ ความคาดหวังรางวัลจากการปฏิบัติงาน และการให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือองค์กรโดยไม่ออกนาม หลังจากนั้น ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมอีก และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กร และปรารถนาที่จะช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณของพนักงานนี้เองที่เป็นตัวแปรสื่อระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันด้านจิตใจ และผลงานที่ตนได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณจะเพิ่มสูงขึ้นหากพนักงานให้อยอมรับบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยน

ผลจากการศึกษาครั้งนี้จึงตรงกับสมมติฐานของทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มความผูกพันด้านจิตใจ และผลการปฏิบัติงาน โดยอาศัยกระบวนการการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

การศึกษาของ โรเดส ไอเซนเบอร์เกอร์ และอาร์เมลี (Rhoades, Eisenberger, and Armeli, 2001) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรพบว่า

(1) ในความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีตัวแปรสื่อ คือ รางวัลขององค์กร กระบวนการยุติธรรม และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

(2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเปลี่ยนแปลง (Temporal change) ที่เกิดขึ้นกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจซึ่งแสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นำไปสู่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

(3) ความสัมพันธ์ในเชิงลบระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับการลาออกด้วยความสมัครใจ โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อในกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นอีกด้วยว่าสภาพการทำงานที่เหมาะสมเป็นช่องทางให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และช่วยลดพฤติกรรมการผละงานของพนักงานได้

การศึกษาของ ลามาสโตร (LaMastro, online, 2002) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่

ชอร์ และเวย์น (Shore and Wayne, 1993) พบว่าความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และในงานวิจัยของพวกเขา ยังเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การน่าจะเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ออร์แกน (Organ, 1990) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การมากกว่าความผูกพันต่อองค์การ โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมอธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยเหลือองค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายองค์การและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่เขาทำเพื่อองค์การกับสิ่งที่องค์การตอบแทนให้กับเขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจไม่แสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การอีกต่อไป

เลไพนี อีเรซ และจอห์นสัน (LePine, Erez and Johnson, 2001) ได้ทำการศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) เกี่ยวกับธรรมชาติ และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การพบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เวย์น และคณะ (Wayne et al., 2002) ที่พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทั้งความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ เซตทูน เบนเนต และลิดิน (Settoon, Bennett, and Liden, 1996) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน และยังพบอีกว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ ทำให้เห็นว่าด้วยความสัมพันธ์ใน

ลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างองค์การกับพนักงาน พนักงานที่รับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนพวกเขา จะเกิดความผูกพันต่อองค์การ และมีพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ เป็นการตอบแทนในสิ่งที่ยุติธรรมให้กับพวกเขา ในขณะเดียวกันพวกเขาก็หวังว่าองค์การจะมองเห็นคุณค่าในสิ่งที่พวกเขาทำให้กับองค์การและตอบแทนให้พวกเขาด้วยเช่นกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรเหล่านี้มาศึกษาในกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม โดยตั้งสมมติฐานว่า

- สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
- สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้
- สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

- สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 3.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถ
พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้
- สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การ