

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูสังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ผู้วิจัยนี้ได้รวบรวมเอกสาร หลักการและแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมานำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในงานวิจัยนี้ เป็นไปตามความหมายที่ออร์แกน (Organ, 2005 : 8-13) เจ้าของแนวคิดคนแรกเป็นหลักร่วมกับแนวคิดของโพดซาคอฟและแม็คเคนซี (Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 5) กรีนเบอร์และบาร์อน (Greenberf & Baron, 2002 : 374) รวมทั้งนักวิชาการอื่นๆ ได้ให้ไว้ดังต่อไปนี้

ออร์แกน (Organ, 2005 : 8-13) กล่าวว่าพฤติกรรมของสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ การปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์ และมีการตื่นตัวเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดไว้เป็นสิ่งที่ต้องการไม่ได้ บังคับหรือกำหนดให้ปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจยินยอมที่จะปฏิบัติเอง ไม่ได้มีการจูงใจโดยให้รางวัลแต่อย่างใด พฤติกรรมเหล่านี้ส่งผลให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

ออร์แกน โพดซาคอฟและแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 5) กล่าวว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากองค์กรกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

ออร์แกนและโคโนฟสกี (Organ & Konovsky, 2005 : 157) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่สร้างสรรค์และให้ความร่วมมือ โดยไม่ได้รับการให้รางวัลอย่างเป็นทางการนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

แคทซ์และคานท์ (Katz & Kahn, 2004 : 36) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิกในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและมีไมตรีจิตต่อเพื่อนร่วมงาน ปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆไม่ว่าจะเป็นในโรงงานในหน่วยงานของรัฐบาล ในคณะต่างๆของมหาวิทยาลัยแต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์การ

จอห์น (Johns, 2003 : 149) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดเป็นทางการในการพรรณนาลักษณะงาน และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกสมัครใจหรืออาสาสมัครขึ้นมาเอง ไม่มีใครออกคำสั่งหรือแนะนำแต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิผล โดยพฤติกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนตามระบบประเมินผลขององค์การ

นิวสตรอมและเดวิส (Newstrom & Davis, 2006 : 265) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้องค์การประสบความสำเร็จ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองของพนักงานที่มีลักษณะนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น

จอร์จและโจนส์ (George & Jones, 2007 : 93) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดแต่ช่วยให้องค์การอยู่รอดและประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ช่วยปกป้องชื่อเสียงขององค์การ ให้คำแนะนำในการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงานมีไมตรีจิตในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์การ

แม็คเชนและวอนกรินาว (Mcshane & Von Glinow, 2004 : 39) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินอกเหนือที่กำหนด ประกอบด้วย การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่นปราศจากความเห็นแก่ตัวอดทนต่อการรบกวน ให้อภัยต่อความผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

โรบบินส์ (Robbins, 2006 อ้างถึงใน อัมพร พรพงษ์สุริยา, 2549 : 41) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์การกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์การมีประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานที่ทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นพลวัต และพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบมากขึ้น การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาท จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron & Greenberg, 2002 : 374) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง การกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

สเนคและเดมเลอร์ (Schnake & Dumler, 2006 : 220) กล่าวว่า พฤติกรรมดังกล่าวเป็น พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคลากรนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการ ลงโทษโดยตรงจากองค์การจึงถือว่าเป็นพฤติกรรมที่ดีต่อการพัฒนาองค์การ

แคทซ์ (Katz, 2004 อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2547 : 10) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ พฤติกรรมเหนือบทบาทว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การ โดยมองว่าคนมักจะ มีบูรณาการและทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและทรัพย์สินขององค์การ ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น สร้างสรรค์บรรยากาศ ที่ดีสำหรับองค์การ

เดสแพนดี (Deshpande, 2004 : 37) ให้หมายความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การโดยกล่าวว่า พฤติกรรมนี้ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาท พิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่งหมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์การ ตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น ตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้อง กระทำ การเสนอความคิดสร้างสรรค์ และการฝึกฝนอยู่เสมอไม่ปล่อยให้เวลาให้สูญเปล่าในการทุ่มเทเพื่อ การทำงานของตนอยู่เสมอ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึง พฤติกรรมที่คนละเว้นจากการกระทำอะไร บางอย่าง ถึงแม้ว่าความจริงอยากจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงานคนอื่น มีอารมณ์โกรธง่าย ชอบบ่น หรือต่อว่าในเรื่องเล็กน้อย ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เรื่องที่ไม่สำคัญ โดยสิ่งเหล่านี้ผู้ที่ มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจะละเว้นกระทำ

เอรมิล่า (Urmila, 2006 : 44) ได้กล่าวถึง ตัวอย่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ไม่บ่นหรือต่อว่า ปัญหาเล็กๆ น้อยๆ มีความสุภาพกับเพื่อนร่วมงาน เมื่ออยู่นอกบริษัทก็จะพูดถึงบริษัทในแง่บวก และที่ สำคัญหากพนักงานเกิดความล้มเหลวในการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแล้ว จะไม่เป็นสาเหตุที่ทำให้เขาถูกลงโทษ

สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรม บุคลากรในองค์กร ที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้ รางวัลหรือการลงโทษโดยตรงจากต้นสังกัดแต่อย่างใด โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์การ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ออร์แกน โปดซาคอฟและแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 43) กล่าวว่า โครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในบริบททฤษฎีองค์การ โดยพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีรากฐานเกิดขึ้นมามากกว่า 70 ปี มีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อ

การศึกษาทฤษฎีองค์การที่ได้เคยมีการอ้างอิงถึงพฤติกรรมดังกล่าว ในลักษณะของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่ส่งผลดีต่อองค์การ และเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” และเรียกย่อๆ ว่า OCB นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 2005 : 8 - 13) เจ้าของแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมดังกล่าวไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวกับองค์การรวมถึงลูกค้าขององค์การ มีจิตใจอุทิศตน คอยให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และคอยให้ความช่วยเหลือในทุกด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ไม่ว่าจะป็นในหรือนอกเวลางานหรือจะเป็นหรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครขอร้องก็คงยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายในบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ในระดับต่ำสุดมีความตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว เป็นคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกงาน หรือเกี่ยงงานให้แก่ผู้ใดเต็มใจและยินดีที่จะทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเสมอ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานอื่นในลักษณะที่ตรงกับวัฒนธรรมไทยที่เรียกว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยคอยใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง การให้ความรับผิดชอบและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น มีส่วนร่วม สนใจเข้าประชุม เก็บความลับขององค์การ มีความรู้สึกต้องการให้องค์การพัฒนา มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การให้

ความสำคัญการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมขององค์กรและมีปฏิกิริยาตอบสนอง มีความรับผิดชอบในทุกๆ กิจกรรมขององค์กรที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ

ออร์แกนและโคโนฟสกี (Orgen & Konovsky, 2005 : 257) ได้จำแนกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลา เป็นต้น

บอร์แมนและโมโทวิดโด (Borman and Motowidlo, 2007 : 515-523) กล่าวถึงองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping & Cooperating with Others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงการคำนึงการกระทำที่กระทบผู้อื่น
2. สนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting & Defending Organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญอยู่เคียงข้างองค์กรแม้จะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนขององค์กรด้วยความเต็มใจ
3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following Organizational Rules & Procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด นโยบายขององค์กร และเคารพค่านิยมขององค์กร
4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with Enthusiasm & Extra Effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะต้องพบอุปสรรค
5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to Carry Task Activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

แคทซ์ (Katz, 2004 : 222) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. บุคคลจะต้องเข้าทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้ แคทซ์ (Katz) ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในการพรรณนางาน (Job Description)

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเองได้โดยองค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 3

ปรากฏการณ์ของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท คานซ์ กล่าวว่า เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กรและประสิทธิผลขององค์กรหากพนักงานภายในองค์กรปฏิบัติงานเฉพาะบทบาทในหน้าที่เพียงอย่างเดียวขององค์กรนั้นจะสู่ภาวะตกต่ำได้ง่ายและเป็นระบบสังคมที่เปราะบางทุกๆ องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การมีไมตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเรียกอย่างเป็นทางการว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร” สอดคล้องกับการบัญญัติศัพท์ของออร์แกน

เกรแฮม (Graham, 2007 อ้างถึงใน สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2550 :19) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง การเคารพกฎระเบียบ แบบแผนระบบการทำงานขององค์กร มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามข้อบังคับ รวมถึงเคารพกฎหมาย

2. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กรสนับสนุนค่านิยมขององค์กรให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะปกป้องและพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่อาจเกิดกับองค์กร สนใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกขององค์กรด้วยกันรวมถึงให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

โพดซาโคฟและแม็คเคนซี (Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 123-128) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (2005) โดยรวมองค์ประกอบ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การเป็นผู้สนับสนุนและการรักษาความสงบ ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือ การให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติการณ์ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์รวมขององค์กร การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่เมื่อเขาเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์กร

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวความคิด พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในประเด็นหลักคือเรื่องพฤติกรรมที่นอกบทบาท โดยสมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่องค์กร ไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือค่าตอบแทนแต่อย่างใด

องค์ประกอบและการวัดผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่ามีการศึกษาแยกออกเป็นหลายแนวทาง เพื่อที่จะสามารถนำองค์ประกอบของพฤติกรรมที่สามารถจะประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้บริบทของการศึกษาในแนวทางนั้น สามารถแบ่งออกเป็นแนวหลักๆ 3 แนวทางดังนี้

แนวทางที่หนึ่ง แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เช่น ออร์แกน (Organ, 2005 : 54) แบ่งองค์ประกอบการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความร่วมมือ การสำนึกในหน้าที่ ซึ่งถือเป็นแนวทางที่ผู้วิจัยได้ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวทางที่สองเป็นแนวทางด้านรัฐศาสตร์ที่พิจารณาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีใน 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ พฤติกรรมด้านการปกครอง (Lepine Erez & Johnson, 2006 อ้างถึงใน วิริณห์ ธรรมนารถสกุล, 2549 : 42) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเชื่อฟังคำสั่ง (Obedience) การทำความความดีเลิศ (Pursuit of Excellence) ความโอบอ้อมอารี (Neighborliness) ความจงรักภักดี (Loyalty) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

แนวทางที่สาม เป็นการกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กรนั้น ๆ ตัวอย่างการศึกษา การศึกษาของฟาร์ เออร์ลินและลิน (Farh, Earley, & Lin 2008 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2551 : 43) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในมหาวิทยาลัยเซี่ยงไฮ้ ประเทศไต้หวัน ได้วิเคราะห์องค์ประกอบแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในวัฒนธรรมของจีน (Chinese Organizational Citizenship Behavior Scale) มีทั้งหมด 5 ตัวประกอบ คือ การยอมรับเอกลักษณ์ขององค์กร (Identification with Company) ด้านช่วยเหลือและเอื้อประโยชน์ต่อผู้ร่วมงาน (Altruism Toward Colleagues) ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ด้านความกลมกลืนระหว่างบุคคล (Interpersonal Harmony) การปกป้องทรัพยากรขององค์กร (Protecting Company Resources)

สำหรับในประเทศไทย วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2551 : 43 - 53) นำแนวทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนี้มาศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ โดยกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพของโรงพยาบาลเอกชนออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Helping) ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และด้านความเข้มแข็งมั่นคง

องค์ประกอบและการวัดผลพฤติกรรม สรุปได้ว่า การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร องค์กรประกอบพฤติกรรมทั้ง 5 ด้านได้นำไปใช้ศึกษาอย่างแพร่หลายครอบคลุมพฤติกรรมของข้าราชการที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว ประกอบกับการบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันต้องเน้นการมีส่วนร่วม ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ การบริการที่เป็นเลิศโดยคำนึงถึงผู้รับบริการตามหลักการของธรรมาภิบาล ซึ่งแบ่งพฤติกรรมดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้นและการให้ความร่วมมือ

ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

นักวิชาการศึกษาผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรใน 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Orgen & Ryan 2005 : 775 - 802) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผลการปฏิบัติ (Podsakoff & MacKenzie, 2005 อ้างถึงใน เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2547 : 85 และลาวัลย์ พร้อมสุข, 2547 : 74) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย สุพรรณนา ประทุมวัน (2549 : 121) และประไพพร สิงเดช (2549 : 89) ได้ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ระดับสูงมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ ซึ่งตัวบุคลากรเองได้รับการยอมรับเป็นทางการ เป็นที่ขอบพองของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้อื่น กรีนเบิร์ก และบารอน (Greenberg & Baron, 2002 : 374)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อบุคคล ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของแผนกพฤติกรรมองค์การของสหรัฐ ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีสามารถมีส่วนช่วยพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นอย่างดี (Organizational Behavior Division, 2005)

2. ผลของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อประสิทธิผลขององค์กร (Organizational Performance and Success) โปดซากอฟและแม็คเคนไซน์ (Podsakoff & Mackenzie , 2005 : 263 - 264) สรุปว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

- 2.1 ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท
- 2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ
- 2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน
- 2.4 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน
- 2.5 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น
- 2.6 สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรสนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

นอกจากนี้นักวิชาการอื่นๆ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่ดีของพนักงานที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้หลายประเด็น ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 2005) เห็นว่า พฤติกรรมของสมาชิกที่ดีต่อองค์กรคือการปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์และมีการตื่นตัวเกิน ไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนด พฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

ออร์แกนและโคโนฟสกี (Organ & Konovsky, 2005 : 157) เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และให้ความร่วมมือ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างดี

แคทซ์และคานท์ (Katz & Kaha, 2006 : 339) เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่มีได้กำหนดเป็นทางการของสมาชิก แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์การ

มอร์แมน (Mooman, 2001 : 845) เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น เครื่องมือสำคัญสำหรับองค์การที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมี ประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีส่วนช่วยให้เกิด ประสิทธิภาพขององค์การ (McaKenzie, Podsakoff & Fatter, 2005 : 123) สอดคล้องกับแนวคิดของ บลัดกู๊ด (Bloodgood, 2001) ที่กล่าวมา มีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การได้

สรุปแล้วพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาทั้งบุคคลในฐานะ ทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาองค์การได้ควบคู่ไปพร้อมๆ กัน และจากรายงานผลของพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญ ต่อองค์การทำให้ กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการ ทำงานคนในองค์การมีการปรับตัว ฟังพาสัยซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน

ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

สมิท ออร์แกนและเนียร์ (Smith, Organ & Near, 2005 : 236) ได้เสนอแบบจำลองของ ตัวแปรที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วย 3 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมการทำงานและบุคลิกภาพ การศึกษาของสมิทและคณะ เป็นจุดเริ่มต้นให้นักวิชาการ ท่านอื่น ๆ ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในระยะต่อมา โปดซากอฟและคณะ (Podsakoff et al., 2005 : 513 - 563) รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่ามี 4 ตัวแปร คือ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การและพฤติกรรมผู้นำ นอกจากนี้ ออร์แกนและคณะ (Organ et al., 2005 : 169) ได้ศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของบุคลากรและการ สนับสนุนจากหัวหน้า พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ส่วนโอดซา คอฟและคณะได้ศึกษาตัวแปรด้านพฤติกรรมผู้นำ รวมถึงรูปแบบของผู้นำ คือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการแลกเปลี่ยน และต่อมาได้มีการขยายขอบเขตศึกษาตัวแปรด้านลักษณะงานและลักษณะของ องค์การ (Podsakoff et., 2005 อ้างถึงใน สุรนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2547 : 21-22) จึงกล่าวได้ว่า ตัวแปร ที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย 4 ตัวแปร ดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล จำแนกออกเป็น 2 ตัวแปร คือตัวแปรใจ และบุคลิกภาพ

1.1 ตัวแปรใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากร และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะนำไปสู่ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและเต็มใจให้ความร่วมมือในระบบการทำงาน มีงานวิจัยจำนวนมากที่สนับสนุนว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และรวมถึงการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้วย (Farh Podsakoff & Organ, 2005 : 705 - 721) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้นำและพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ (Bateman & Organ, 2005)

1.2 ตัวแปรอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ทศคติในเชิงบวกและทศคติในเชิงลบ มีผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Podsakoff et., 2005 : 530) สมิทและคณะ (Smith et al., 2004) ได้ศึกษาตัวแปรด้านบุคลิกภาพของบุคคลใน 2 ลักษณะ คือ แบบเปิดเผยตัวและแบบวิตกกังวล พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัว จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม ชอบสังคม เป็นคนสนุกสนานร่าเริง ซึ่งจากงานวิจัยของสมิทและคณะ (Smit et al., 2004) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ที่ไม่คงที่ จะไวต่อความรู้สึกถูกคุกคาม มักจะรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวลและรู้สึกผิด บุคคลในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดอยู่แต่ปัญหาของตนเอง ซึ่งงานวิจัยของสมิทและคณะ (Smit et al., 2004) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Schnake, 2004 : 750 -751)

2. ลักษณะงาน ประกอบด้วย ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลป้อนกลับ งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร และความพึงพอใจในตัวงาน งานวิจัยของโพดซาคอฟและคณะ (Podsakoff et., 2005 : 69 - 72) พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. ลักษณะองค์กร ได้แก่ รูปแบบขององค์กร ความไม่ยืดหยุ่นขององค์กร จากการศึกษาพบว่า การได้รับสนับสนุนจากผู้มีอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4. พฤติกรรมของผู้นำ ได้แก่ ผู้นำเปลี่ยนสภาพ ผู้นำการแลกเปลี่ยนการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Leader - Member Exchange Theory of Leadership) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพิไลร์และคณะ (Pillai et al., 2006 อ้างถึงใน สุนันทา ศิริวงษ์ธรรม, 2549 : 23)

พบว่า พฤติกรรมของผู้นำเปลี่ยนสภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมอย่าง ยุติธรรม หรือพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดการตอบสนองด้วยการแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร (สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2549 : 24)

ตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สรุปได้ว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากผู้นำ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แนวทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพัน

มีผู้ให้ความหมายของ “ความผูกพัน” ไว้หลายประการดังนี้

ริบเนียนและอัลโต (Hrebiniak & Alutto, 2007 : 8) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็น ปรากฏการณ์ที่เป็นผลมาจากความสัมพันธ์ หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในรูปของการลงทุน ทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่เต็มใจที่จะละทิ้งองค์กร เพื่อเพิ่มรายได้สถานภาพ ความเป็นอิสระในอาชีพ

ฮอลล์และคณะ (Hall et al., 2006 : 176) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการ ไปสู่เป้าหมายขององค์กรและบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรและบุคคลจะมีบุคลิกภาพ ที่ผสมผสานและพัฒนาไปทิศทางเดียวกับองค์กร

สตีเยร์ส (Steers, 2004 : 46) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่ดี เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับสมาชิกในการเข้ากิจกรรมขององค์กร สามารถแสดง ให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. ความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร

บูแคนัน (Buchanan, 2004 : 533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติบุคคลมี ความรักใคร่ผูกติดกับองค์กรและเห็นคุณค่าขององค์กรความผูกพัน มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าของ องค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) เป็นการทุ่มเทจิตใจหรือใฝ่ใจ เต็มใจที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

3. ความภักดีในองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่น่าจะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

พอร์ทเตอร์ และคณะ (Porter et al., 2007 : 604) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร
2. มีความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. ศรัทธา และยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

แคนเตอร์ (Kanter, 2006 : 116) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความเต็มใจที่จะสละเวลา พลังงาน รวมทั้งความซื่อสัตย์ต่อองค์กรนั้น ๆ

ซาแลซิก (Salancik, 2007 : 152) ให้ความหมายว่าเป็นภาวะที่แต่ละบุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจากการกระทำของตนเอง ซึ่งให้มั่นใจว่าตนมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

เมาเคย์ สเตียร์และพอตเตอร์ (Mwday Steers, & Porter, 2006 : 224) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์กร ด้วยความรู้สึกที่ดีและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กร ในแง่ของการยอมรับ เป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความศรัทธา มีความเกี่ยวพัน และเต็มใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่ ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีความภักดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่ที่จะดำรงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านมองแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) ตามแนวคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมกล่าวคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่ต่อเนื่อง ความคงเส้นคงวาในการปฏิบัติงาน ความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน ซึ่งการที่คนมีความผูกพันต่อองค์กรและไม่คิดจะไปจากองค์กรเนื่องจากเขาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียจะเกิดขึ้นหากเขาละทิ้ง ความเป็นสมาชิกภาพหรือจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียดังกล่าวอาจจะเป็นประโยชน์ที่จะต้องสูญเสียไป (Leddy & Macpepper, 2007 : 358) ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานแนวคิดนี้คือ “Becker is Side Bets Orientation” ของโฮวาด

(Howard, Becker, 2006 cited in Greenberg & Baron, 2008 : 182) ตามแนวคิดนี้มองความผูกพันกับองค์กรเป็นผลมาจากการที่คนได้เปรียบเทียบกับจิตใจว่าถ้าจากองค์กรไปเขาจะต้องสูญเสียอะไรบางอย่าง ซึ่งการที่คนๆ หนึ่งเข้าเป็นสมาชิกหน่วยงานหรือองค์กรช่วงเวลาหนึ่งเท่ากับการได้ลงทุน เวลา กำลังกาย กำลังสติ สติปัญญาให้กับองค์กร และต้องสูญเสียโอกาสบางอย่างไป เช่น โอกาสที่จะไปทำงานหรือสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานอื่นและบุคคลย่อมหวังผลประโยชน์ในระยะยาวที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กร เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่งนอกเหนือไปจากค่าตอบแทนรายเดือน นอกจากนี้เขายัง ผูกติดอยู่กับชื่อเสียง สำหรับความมั่นคงในการดำรงอยู่ในงานปัจจุบันถ้าเวลาออกจากองค์กรไปก่อนกำหนดที่ได้รับบำเหน็จ บำนาญ หรือผลตอบแทนอื่น ซึ่งต้องมีกำหนดเวลาที่จะได้รับก็เท่ากับการลงทุนทั้งทางกาย จิตใจ และสติปัญญาได้ประโยชน์ตอบแทนไม่คุ้มค่า ดังนั้นการที่คนคนหนึ่งเข้ามาทำงานหรือเป็นสมาชิกองค์กรนานเท่าไรเขาก็ทุ่มเทการลงทุนในองค์กรมากขึ้น ความผูกพันต่อองค์กรก็จะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาและการตัดสินใจจากองค์กรไปเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียมาก

2. แนวคิดทางด้านเจตคติ (Attitudinal Commitment) สตีเยอร์และพอตเตอร์ (Steers & Porter, 2004 : 152) ผู้สนับสนุนแนวคิดนี้ มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกหนักแน่นที่บุคคลแสดงออกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งมอบความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลของ 3 องค์ประกอบ คือ

- 2.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 2.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรไว้

แนวคิดของอเลนและเมเยอร์ (Meyer & Allen, 2007 : 89) ได้สรุปแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน รายละเอียดดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Goal – Congruence Approach) คือ เป้าหมายของปัจเจกของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรการสอดคล้องกัน หมายถึง ความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานต่อเนื่องสำหรับองค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยและต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางด้านอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยตัวแปรพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงานประสบการณ์ในการทำงาน คุณลักษณะขององค์กร

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกองค์กรและ

จะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป โดยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร คือ จำนวนหรือขนาดของสิ่งของที่ลงทุนไปกับองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการเป็นสมาชิกขององค์กร เงินบำนาญ สถานภาพของตำแหน่ง ปัจจัยต่อมาคือการรับรู้การปราศจากทางเลือก หากรับรู้ตนไม่มีทางเลือกในการทำงานที่องค์กรใหม่ หรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจแก่ตนเหมาะสมและอยู่ในเกณฑ์ที่คุ้มค่าแล้ว จะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรมีเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากรับรู้ว่ามีทางเลือกอื่นหรือเห็นว่าองค์กรให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางเศรษฐกิจที่คุ้มค่าแล้วยังมากเท่าไรจะส่งผลให้ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรจะลดลงไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง แนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคมโดยแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าเขาเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมและความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ประสบการณ์ทางสังคมที่ผ่านมาของบุคคลนั้น และครอบครัว ความผูกพันกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ความรู้สึกว่างค์การพึงพาได้ และความขัดเกลาทางสังคมในองค์กร

แนวคิดทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ความผูกพันที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวความคิด พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในระดับหลัก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์กร ผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ หรือไม่มีเลย ผลดังกล่าวจะอยู่กับองค์กรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

สเทียร์ส (Steers, 2006 : 67) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายอัตราเข้า-ออก จากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กร โดยส่วนร่วมในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือเพียงแง่มุมเดียวเท่านั้น

1. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ
2. เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

พอร์เตอร์และคณะ (Porter et al., 2007 : 603 - 609) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า สามารถทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองต่อองค์กรโดยรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานของแ่งใดแ่งหนึ่งของงานเท่านั้น เนื่องจากเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงานแม้ว่าเหตุการณ์ในประจำวันในสถานที่ทำงานอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นอาจไม่มีผลกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยส่วนรวม

บุคแนัน (Buchanan, 2004 : 553 - 546) ให้ความเห็นว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและเป็นผู้มีส่วนในการเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งการช่วยลดควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความรับผิดชอบในการรักษาองค์กรให้คงอยู่ในสถานะดีขั้นนี้มีความจำเป็นต่อการดำเนินงาน การบริหารที่มีประสิทธิภาพถูกมองว่าความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรับผิดชอบและการอุทิศตนเพื่อเกื้อกูลให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ปฏิบัติงานต่อไปได้

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน

ผลงานวิจัยในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแปรที่ถูกใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ตัวแปรอันเนื่องมาจากคุณลักษณะของตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมของการทำงานภายในหน่วยงาน โดยมีงานวิจัยจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 2004 : 433 - 434) สรุปตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อองค์กรไว้ 4 องค์ประกอบ

1. คุณลักษณะของบุคคล พบว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษาสูง

2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน การปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น งานที่มีคุณค่าจะนำไปสู่การเพิ่มความผูกพัน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. โครงสร้างของงาน ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับของการทำงานอย่างมีระบบแบบแผน การกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน การกระจายอำนาจ การกระจายงาน

4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกที่ว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สำหรับแนวความคิดของสเทียร์ส ได้เสนอแบบจำลองซึ่งสร้างจากข้อมูลเท่าที่มีการศึกษา โดยแบบจำลองนี้จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนสำคัญๆ ดังนี้

1. ตัวแปรกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of Commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment)
3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment)

นอกจากนี้แบบจำลองยังได้เสนอถึงองค์ประกอบของตัวแปรที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กร โดยแบ่งองค์ประกอบดังกล่าวออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะของบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับรายได้ สถานภาพสมรส ความต้องการประสบความสำเร็จ เป็นต้น

2. ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความท้าทายของงาน ความก้าวหน้าในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลป้อนกลับของงาน เป็นต้น

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) ได้แก่ ทักษะคติกลุ่มต่อองค์กร ความเชื่อถือได้ขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นต้น

ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน สรุปได้ว่า ตัวแปรที่ถูกใช้ในการศึกษาหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน โครงสร้างของงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสบการณ์ในการทำงาน

ความผูกพันของครูกับองค์กร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันของครูต่อองค์กร จากการศึกษาของซีลิป (Celep, 2006) ของมหาวิทยาลัย Trakya Edime ประเทศตุรกี กล่าวว่า ความผูกพันของครูกับองค์กรถูกอธิบายภายใต้ความผูกพันที่มีต่อโรงเรียน ต่อกลุ่มงาน ต่ออาชีพการสอนและงานการสอน ซึ่งถูกทดสอบกับตัวแปร

ต่างๆ เช่น ความพยายามที่จะสร้างประโยชน์แก่โรงเรียน ความภาคภูมิใจที่เป็นไปส่วนหนึ่งของโรงเรียน ทำงานเพื่อบรรลุจุดหมายของโรงเรียน เพื่อตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีขึ้น

ความผูกพันต่ออาชีพการสอน ความผูกพันต่ออาชีพการสอนของครูพบได้จากครูที่มีลักษณะตัดสินใจที่แน่ชัด ภูมิใจในศักดิ์ศรีในวิชาชีพครูให้ความสำคัญกับอาชีพการสอนมุ่งดำเนินการสอนให้บรรลุผลตามอุดมคติเพื่อชีวิตการทำงาน ต้องมีชื่อเสียงอยู่ในวิชาชีพการสอนต้องดำเนินการสอนต่อไปถึงแม้ว่าพวกเขาไม่ต้องการทำงานเพื่อเงิน ผลวิจัยพบว่า พวกเขาภูมิใจในวิชาชีพของพวกเขา อาชีพการสอนของพวกเขาเป็นที่ยอมรับและมีความสำคัญมากกว่าวิชาชีพอื่น พวกเขาปรารถนาจะมีชื่อเสียงอยู่ในกลุ่มอาชีพการสอนที่เป็นอุดมคติทางด้านความคิดของพวกเขา

สรุปความผูกพันของครูที่มีต่องานการสอน ต่อกลุ่มงานที่ทำงานร่วมกันต่อโรงเรียนและต่ออาชีพของการเป็นครู เมื่อมีความผูกพันต่อสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและทัศนคติต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ครูเป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียน
2. ครูมีส่วนที่จะสร้างประโยชน์แก่โรงเรียน
3. ครูมีความแข็งแกร่งในด้านจิตวิทยา
4. ครูพอใจในการสอนของนักเรียน
5. ครูช่วยเหลือนักเรียน
6. ครูมีความรับผิดชอบตรงต่อเวลา
7. ครูเป็นที่ปรึกษาให้นักเรียนได้
8. ครูไม่สอนแต่เรื่องในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว ต้องให้ความรู้เพิ่มเติมนอกห้องด้วย
9. ครูมีความหนักแน่นในการตัดสินใจ
10. ครูมีความภูมิใจในศักดิ์ศรีของความเป็นครู

เห็นว่าทัศนคติต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่จะต้องให้ความรู้และเป็นประโยชน์แก่ตัวนักเรียนมากที่สุด ไม่ใช่เพียงการสอนในห้องเรียนเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับความพึงพอใจในงานของครูที่ส่งผลต่อกันและกัน ผู้วิจัยได้ปรับปรุงประเด็นที่สอดคล้องที่จะใช้วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่แก่ครูประถมศึกษา และได้กำหนดประเด็นที่พบลงไปแบบสอบถามในด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยเพิ่มแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของครูจากคำกล่าวสุนทรพจน์ในการรับตำแหน่งหน้าที่ของครู ในวันที่ 19 สิงหาคม 2003 ที่ ICC เมืองเดอร์บัน โดยศาสตราจารย์หัวหน้าผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน (DLAMIW, 2003) กล่าวสรุปว่า คนที่มีความสุขในการทำงานคือ ผู้ที่ไม่

สนใจว่างานที่พวกเขาปฏิบัติอยู่นั้นจะเป็นหน้าที่ที่จะหนักหนาแต่พวกเขาทำให้มันสนุกเหมือนกับเป็นงานอดิเรกอย่างหนึ่ง ถ้าต้องการจะเป็นครูที่ดีจำเป็นต้องมีความสุขในสิ่งที่ทำจำเป็นต้องทำมันให้สนุกเพลิดเพลิน ต้องทำให้การสอนเป็นงานอดิเรกอย่างหนึ่ง การสอนไม่ใช่งานปกติธรรมดา เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งที่จะต้องทำการสอน ต้องการผู้ที่อุทิศตนและข้อผูกมัดต่างๆ อีกมากมายในหน้าที่ การสอนต้องการความสนใจในตัวผู้เรียนเป็นอย่างมาก ทั้งการสอนยังต้องการความเอาใจใส่ดูแลให้ผู้เรียนเข้ากับสังคมได้ ดูแลผู้เรียนให้เติบโตทั้งจิตใจและอารมณ์ การสอนไม่ใช่อาชีพที่จะทำผลประโยชน์และความมั่นคงได้อย่างฉาบฉวย เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องอธิบายว่าการสอนไม่ใช่เป็นเพียงแค่อาชีพ มันคือชีวิตที่วางรากฐานให้แก่ผู้เรียนเพื่อสร้างอนาคตต่อไป

ดังนั้นครูต้องมีจิตใจที่เห็นแก่ส่วนรวม การสอนต้องการครูที่มีความรู้สึกต้องการสร้างชาติ ครูผู้ที่ทำให้ผู้เรียนไม่เป็นแค่ผู้เรียนธรรมดา แต่จะให้เป็นเหมือนผู้นำในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูจะทำให้ผู้เรียนไม่เป็นแค่ผู้เรียนธรรมดา แต่ให้เป็นเหมือนผู้นำในอนาคต เพราะครูจะประพฤติตนให้ดีเพื่อให้ผู้เรียนเป็นผู้เรียน เมื่อผู้เรียนเหล่านี้ทำอะไรบางอย่างที่สำคัญในอนาคตผู้เรียนจะนำไปเป็นแบบอย่าง ถ้าครูทำได้ดีก็ไม่น่าสงสัยเลยว่าครูจะรู้สึกภูมิใจและตื่นเต้นถ้าครูทำงานได้ไม่ดีจะเห็นได้ชัดเจนว่าครูจะมีความรู้สึกอายด้วยตนเอง ถึงแม้ว่าการสอนจะเป็นภาระที่หนัก แต่ก็สามารถทำให้มันมีความสุขได้ สามารถทำให้เหมือนงานอดิเรกได้ ความลำบากก็จะไม่เกิดขึ้น ครูควรจะรู้ว่าพวกเขานั้นเป็นแนวหน้าของการสร้างชาติ พวกเขาได้วางรากฐานในการสร้างชาติไว้ ดังนั้นความสำเร็จของหลายๆ ประเทศ ส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับการศึกษาและเหล่าผู้อบรมสั่งสอน ถ้าครูเหล่านั้นปฏิบัติงานของพวกเขาอย่างจริงจัง

ความผูกพันของครูกับองค์กร สรุปลงได้ว่า การที่เห็นว่าการเป็นครูนั้นเป็นภาระหน้าที่ที่หนักให้น้อยลงกว่านี้ เพราะภาพของอาชีพครูเป็นงานที่ลำบากกว่าอาชีพอื่น จากที่ได้กล่าวมาจะเห็นว่าทั้งหมดนี้เป็นการสร้างแรงจูงใจหรือกำลังใจให้แก่ครู มีผลให้ครูมีความรู้สึกอยากทำงาน เมื่อครูทำงานได้ดีเขาก็จะรู้สึกภูมิใจและอยากทำงานต่อไป เมื่อครูทำงานนั้นอย่างสม่ำเสมอด้วยความรู้สึกที่ดีย่อมเกิดความผูกพันกับงานที่เขาทำ แนวคิดดังกล่าวแสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรของครูสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ดวงพร พรวิทยา (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งตัวแปรลักษณะงานดังกล่าวได้แก่ งานที่มีความสำคัญโอกาสก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน งานที่ทำท่าย และงานที่มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ลออ มีร์กษ (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อสถาบันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและลักษณะงานยังเป็นตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อสถาบัน แต่งานวิจัยนี้กำหนดตัวบ่งชี้ดังกล่าวอยู่ในตัวแปรความพึงพอใจในงาน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดที่ได้พบมา

สุพรรณนา ประทุมวัน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงผลิตสายพานยาง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานผลิตสายพานยางอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระดับดีกว่าพนักงานที่มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับต่ำ และพบว่าพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

วรมน เดชธาวิพงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐจำนวน 369 คน พบว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์สามารถทำนายพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพของรัฐได้

วัชรีย์ อยู่เจริญ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาว่าบุคลากรสาย ค ของมหาวิทาลัยรามคำแหง ที่มีตัวแปรทางจิตวิทยาและลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันว่ามีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแตกต่างกันหรือไม่ และศึกษาตัวแปรทางจิตลักษณะที่มีผลในการทำนายพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าบุคลากรที่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับตัวแปรส่วนบุคคลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ค่านิยมในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้บางส่วนในด้านปัจจัยจูงใจ ซึ่งส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรการทำงานในองค์การเป็นอย่างยิ่ง (Herzberg, 1959 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล ดิวานนท์, 2545 : 95)

วิรัชี ธรรมานารถสกุล (2549 : 107 -109) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในฐานะของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลางและอิทธิพลสอดแทรก โดยเก็บข้อมูลจากพยาบาลประจำการที่มีอายุงานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไปในโรงพยาบาล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างเชิงเส้นและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้น เป็นตัวแปรหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ โดยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมตามบทบาทและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน

ประไพพร สิงหเดช (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการกรมควบคุมประพตติ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมควบคุมประพตติ มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูง และยังพบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในชนบท มีระดับความเกรงใจ สุภาพ อ่อนน้อมสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่

เมธี ศรีวิริยะกุล (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในด้านรายได้และโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

พัชรี สายสคูดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 44.5 ($R^2=0.45$)

งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพัน

รอสและเกรย์ (Ross & Gray, 2004) ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพและความผูกพันของครูต่อองค์กรตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของครู โดยได้เก็บข้อมูลจากครูใน 218 โรงเรียนประถมโดยการสร้างแบบจำลองขึ้นมาเปรียบเทียบกัน 2 แบบจำลอง ผลพบว่าภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมไปสู่ความผูกพันของครูต่อองค์กรนอกจากนี้ยังพบว่าภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพยังมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของครูอีกด้วย

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin & Stinger, 2006 : 45 -64) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับรองการเอื้อต่อการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายอย่าง

เช่นเดียวกับการรับรู้ผลของการปฏิบัติงานเท่ากับเป็นการบอกให้พนักงานรู้ถึงความแตกต่างระหว่างงานที่ทำได้กับมาตรฐานงาน โดยการรับรู้จะเป็นแรงจูงใจในความต้องการประสบความสำเร็จของเขา ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานและพัฒนาไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรในที่สุดจากงานวิจัยจึงได้กำหนดในแบบจำลองการวิจัยให้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานส่งผลไปยังความผูกพันต่อองค์กร

เชน (Chen, 2004) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพและการขอลาออกของพนักงาน โดยได้เก็บข้อมูลจาก 175 พนักงานของ 4 องค์กรในสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ โดยแบบจำลองในงานวิจัยของเชน แสดงว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรจำลองการวิจัยให้ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพส่งผลไปยังความต้องการต่อองค์กร

แฮกแมน และลอเลอร์ (Hackman & Lawler, 2006 : 259 - 285) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในประเทศสหรัฐอเมริกาเขาทั้งสองได้สร้างแบบทดสอบวัดลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ งานที่หลากหลาย ความมีอิสระในงาน และผลป้อนกลับของงาน พบว่า ลักษณะงานเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ พนักงานที่พอใจในงานที่ปฏิบัติ มีการขาดงานน้อยลง และในขณะเดียวกันก็ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากงานวิจัยนี้จึงได้กำหนดในแบบจำลองการวิจัยให้คุณลักษณะงานส่งผลไปยังความผูกพันต่อองค์กร

กรูสกี (Grusky, 2006 : 489-503) ให้ทัศนะว่าการคาดหวังจะมีโอกาสก้าวหน้าและการประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน ดังนั้นการสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าเขามีโอกาสก้าวหน้า และประสบความสำเร็จในงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ จากงานวิจัยนี้จึงได้กำหนดประเด็นเรื่องความก้าวหน้าในงาน ความสำเร็จในงานเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งของตัวแปรความพึงพอใจในงานซึ่งแบบจำลองกำหนดให้ส่งผลไปยังความผูกพันต่อองค์กร

สตีเยร์ส และพอร์เตอร์ (Steers & Porter, 2006 : 151-176) ระบุว่าการมีส่วนร่วมในการบริหารก็เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งระดับนโยบายและการปฏิบัติ มีการกระจายการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไปจะเป็นตัวแปรดึงดูดให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์กรได้เป็นอย่างดี จากงานวิจัยนี้จึงได้กำหนดประเด็นเรื่องการมี

ส่วนร่วมในการบริหารเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งของตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งในแบบจำลองกำหนดให้ส่งผลไปยังตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

วิลเลียม และเฮเซอร์ (Williams & Hazer, 1986 : 219) ได้ศึกษาถึงสาเหตุและผลที่เกิดจากความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรแฝงนอก 4 ตัว ได้แก่ ความคาดหวัง ลักษณะงาน การพิจารณาภาวะความเป็นผู้นำ อายุ ที่ส่งผลไปยังตัวแปรแฝงใน 2 ตัว ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าคุณลักษณะงานและภาวะผู้นำส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ท็อดด์ (Todd, 2003) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ผลการศึกษาเสนอว่าการมีอิสระในงานความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในตนเองจากที่ทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานได้ สำหรับงานวิจัยนี้ได้กำหนดตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานอยู่ในแบบจำลองที่ส่งผลถึงการเกิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

ออร์แกนและคณะ (Orgen, et al., 2004) ร่วมกันทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของประชาชนในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่ใช้ฐานข้อมูลของสหรัฐทั้งสิ้น ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้เปลี่ยนมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศจีนที่มีความแตกต่างกัน โดยผลการศึกษาของพวกเขาพบว่า มีอย่างน้อย องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ไม่อยู่ในหลักฐานในงานวิจัยของตะวันตก สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามแนวคิดของออร์แกน เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านมีอยู่ในครูประถมศึกษากลุ่มตัวอย่างครบถ้วนหรือไม่

วิลเลียม และเชียร์และหว่อง (Williams, Shiw & Wong, 2005) ได้วิจัยเรื่องอารมณ์และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจในพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ ประสบการณ์การรับรู้ในปัจจุบันของพนักงาน ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ล้วนมาจากประสบการณ์รับรู้ของอาจารย์กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นตามการรับรู้นำมาตอบในแบบสอบถามประเมินค่า 4 ระดับ

ออร์แกนและคิโนฟสกี (Orgen & Kinovsky, 2005 : 17 - 21) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่อภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องานในการทำพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อ

องค์การ พบว่า ความคิดต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและโอกาสเลื่อนตำแหน่งอย่าง ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์การ งานวิจัยจึงกำหนดให้การประเมินผลที่ยุติธรรมจากองค์การเป็นองค์ประกอบหนึ่งในตัวแปร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครูประถมศึกษา

โปกสาคอฟและแม็คเคนซี (Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 351-363) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์การมีค่าอำนาจในการทำนายผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันได้ร้อยละ 17 ($R^2 = .170$) ข้อค้นพบนี้แสดงได้ว่าหากสามารถส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแก่ครูได้ก็ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของครูว่าจะมีทิศทางไปทางบวกตามไปด้วยเช่นกัน เนื่องจาก เครื่องหมายความสัมพันธ์ค่า R มีค่าเป็นบวกแสดงถึงความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

โปกสาคอฟและแม็คเคนซี (Podsakoff & Mackenzie, 2005 : 262 - 270) ศึกษาผลของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกต่อองค์การต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านปริมาณงานและคุณภาพงานผลวิจัย พบว่า พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือและความอดทนอดกลั้น มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการ ปฏิบัติงานด้านปริมาณงานและพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับผล การปฏิบัติงานในด้านคุณภาพ

เพียร์ซและเกรกเกอร์เซน (Pearce & Gregersen, 2006 : 24 -32) ได้ศึกษาพฤติกรรม นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ซึ่งพนักงานเต็มใจที่จะทำเพื่อองค์การ ซึ่งรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมเพื่อ องค์การ พบว่า การสนับสนุนที่ออกจกผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเพื่อองค์การนี้ขึ้นและ ยังพบว่า สภาพการณ์ของงานในบางลักษณะ ได้แก่ งานที่ต้องพึ่งพิงกันจะก่อให้เกิดความรู้สึก รับผิดชอบต่อองค์การ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์การและส่งผลถึงพฤติกรรมเหนือ บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งพนักงานเต็มใจกระทำเพื่อองค์การ ของตน

มัวร์แมน (Moorman, 2008 : 4 - 7) ได้ศึกษาตัวแปรระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ ความยุติธรรมขององค์การกับพฤติกรรมที่เขากระทำเพื่อองค์การ ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่และกระทำ โดยมีได้หวังสิ่งตอบแทน หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมตาม กระบวนการการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยศึกษาจากพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง การศึกษาเน้นถึงความเป็นธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติอย่าง ยุติธรรมจะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์การที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ได้

โบลอน (Bolon, 2006 : 78 - 81) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่ง โบลอน ได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร เป็น 3 ด้านทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งงานวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นองค์ประกอบทั้ง 3 ของความผูกพันต่อองค์กรตามทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์ผู้วิจัยนำมาใช้ในการกำหนดเป็นองค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของครูประถมศึกษา

มาลินาล (Malinal, 2007 : 14 - 19) ได้ศึกษาปฏิบัติการของแรงจูงใจภายใน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกิดจากตัวแปรหลัก 2 ประการ คือ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั่วไปและพฤติกรรมเฉพาะบุคคล ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยวัดแรงจูงใจภายใน ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่มีความสำคัญ แต่ประการใดแต่ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับองค์กรมีมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม โดยเน้นพฤติกรรมของครูประถมศึกษาที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั่วไป มากกว่าเน้นที่พฤติกรรมเฉพาะบุคคลหรือเฉพาะด้านแรงจูงใจภายในของครูประถมศึกษาเท่านั้น

เออร์มิล่า (Ummila, 2003) พบว่า ลูกน้องที่มีหัวหน้างานคู่จะยอมรับผิดชอบงานได้เต็มที่ และงานเสร็จทันที่แต่ละเวลา มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เพราะพวกเขารับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของพวกเขาแล้ว ดังนั้นสรุปว่าลูกน้องที่ถูกคู่จูงจูงจากหัวหน้างานส่งผลทางลบต่อการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ฮัมมัม (Hannam, 2004) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู ทัศนคติในงาน ความเครียดและคุณภาพของนักเรียนในชีวิตโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับครูนั้นจะรวมถึงการสอนและทำให้บทเรียนสนุกสนานน่าสนใจเป็นผู้จัดการในการทำหลักสูตรหรือกิจกรรมเสริมสำหรับนักเรียน และใช้เวลาส่วนตัวในการพูดคุยให้คำปรึกษานักเรียน และได้พัฒนาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสำหรับครูที่แสดงว่าความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยนำเอาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของฮัมมัมมาพัฒนาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูประถมศึกษา

แวน เกรแฮมและดีนิช (Van, Graham & Dienesch, 2007 : 765) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย การมีเจตคติในงานเชิงบวกและการมีเจตคติในงานเชิงลบตัวแปรการรับรู้ในสถานการณ์ที่ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าของสถานที่ทำงาน เช่น การที่บุคคลมีการให้การแลกเปลี่ยนสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การเห็นคุณค่าในข้อตกลงร่วมกันโดยปราศจากการโต้แย้งรวมทั้งคุณลักษณะงาน ระยะเวลาในการทำงานที่มีระยะยาวนานและระดับตำแหน่งงานที่สูงเป็นสิ่งที่นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ออร์แกนและไรอัน (Orgen & Ryan, 2005 : 775 - 802) ได้ทำการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากข้อมูลงานวิจัยที่พิมพ์ในวารสารด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมองค์กร ตั้งแต่ปี 1983 -1994 พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในงานการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันกับองค์กร และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในทุกงานวิจัยที่ศึกษาทั้งหมด 80 % ของงานวิจัยใช้ตัวแปรความพึงพอใจในการศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

เซง (Cheng, 2003) ได้วิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูในโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ของครูกับผู้บริหาร ระดับของการสนับสนุนในงานที่ทำจากองค์กร และการประเมินผลจากองค์กรที่ยุติธรรมจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานของครู และจะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไปได้ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นองค์ประกอบของตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์แล้วกำหนดไว้ในแบบทดลองให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูประถมศึกษา

ลี (Lee, 2003) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรในโรงพยาบาลภาวะผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งผลการค้นพบนี้จะเป็นแนวทางสำคัญให้ผู้บริหารเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงลดอัตราการลาออกของพนักงานลงได้ และเข้าใจได้ว่าควรทำอย่างไรจึงจะเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรแก่พนักงานได้ โดยในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาตัวแปรด้านบรรยากาศขององค์กร และภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพกำหนดไว้ในให้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครูประถมศึกษา

ฮอร์ (Hor, 2001) ทำวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำเปลี่ยนสภาพความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยน

สภาพความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สรุปว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไป

ฉิง (Ching, 2002) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศสององค์การความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เก็บข้อมูลจากพนักงานในโรงงานที่ไต้หวัน ใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศสององค์การความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยทั้งสามตัวแปรมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางที่ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบรรยากาศสององค์การ ไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ออร์แกนและคณะ (Orgen et al., 2001) สร้างสมมติฐานของเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อการตัดสินใจที่จะตอบแทนองค์กร นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่แสดงว่า การประเมินผลที่ยุติธรรมจากองค์กรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่จะตอบแทนองค์กรหรือการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในที่สุด

จอห์นและเกรย์ (John & Gray, 2004) ทำการศึกษาภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพและการผูกพันของครูต่อองค์กร : ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของครู เก็บข้อมูลจากครูจำนวน 3,074 คน จาก 218 โรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้เทคนิคเพื่อการศึกษาผลการศึกษพบว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพจากองค์ประกอบทั้ง 4 ส่วน ได้แก่ การสร้างอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นชาวปัญญา และการมุ่งมั่นความสัมพันธ์รายบุคคล ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าที่คาดหวังหรือผู้จัดเห็นว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร