

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ เป็นอย่างสูง ที่ได้ให้ความกรุณาเป็น
ผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษางานวิจัยเรื่องนี้ ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำถึงประเด็นต่างๆในการศึกษาและชี้
แนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และ
สรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์เป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่เป็นผู้สนับสนุนทุนการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน
สำหรับบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา

สุดท้ายนี้ หากงานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการจัดการทรัพยากร
มนุษย์ ในประการใดๆ แล้ว นับเป็นความปิติอย่างยิ่งที่ได้ทำงานวิจัยฉบับนี้ขึ้น และหากมี
ข้อผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร

ผู้วิจัย

สิงหาคม 2553

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในสวน
อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้วิจัย : นายธนาสิทธิ์ เพิ่มเพียร

หน่วยงาน : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ.2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรม
องค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน 2)
เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
ในด้าน เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และระดับการศึกษา 3) เพื่อศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม กับการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรของพนักงาน ศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม อยู่
ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วน
บุคคลด้านอายุ เพศ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน
ส่วนด้านอายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และระดับการศึกษา ที่ต่างกัน พนักงานมีพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) การรับรู้วัฒนธรรม
องค์กร การสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร, การสนับสนุนทางสังคม, , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่
ดีขององค์กร, พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในสวน
อุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Research Title : The Relationship between Organizational Culture, Social Support and Organizational Citizenship Behavior of Industrial Electronics Employees at Rodjana Industrial Park Ayuthaya

Name of Researcher : Mr. Thanasit Phoemphian

Name of Institution : Business Administration Sripatum University

Year of Publication : B. E. 2553

ABSTRACT

The Objective of this research were as follow: 1) to study the level of organizational culture Social support and Organizational Citizenship Behavior. 2) To study the Organizational Citizenship Behavior with different personal factors in work such as age, sex, marital status, income and education level 3) To study the relationship between organizational culture, Social support and Organizational Citizenship Behavior. The Samples were used 380 employees. Data were collected by questionnaires. The data were analyzed data by a computer program. Statistics are the average, percentage, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient..

The results were as follows: 1) Level of organizational culture Social support were moderate and Organizational Citizenship Behavior were high. 2) Personal factors of age, gender were not different in the Organizational Citizenship Behavior. On the other hand, The experience, marital status, income and educational background were different Organizational Citizenship Behavior. 3) The relation between level of organizational culture social support and Organizational Citizenship Behavior were positively at the level of significant.

KEYWORDS: Organizational culture , Social support, Organizational Citizenship Behavior, Industrial Electronics Employees at Rodjana Industrial Park Ayuthaya

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
คำถามการวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8

2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร.....	17
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม.....	53
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	69
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	84

3 วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	85
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	89
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	90

4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

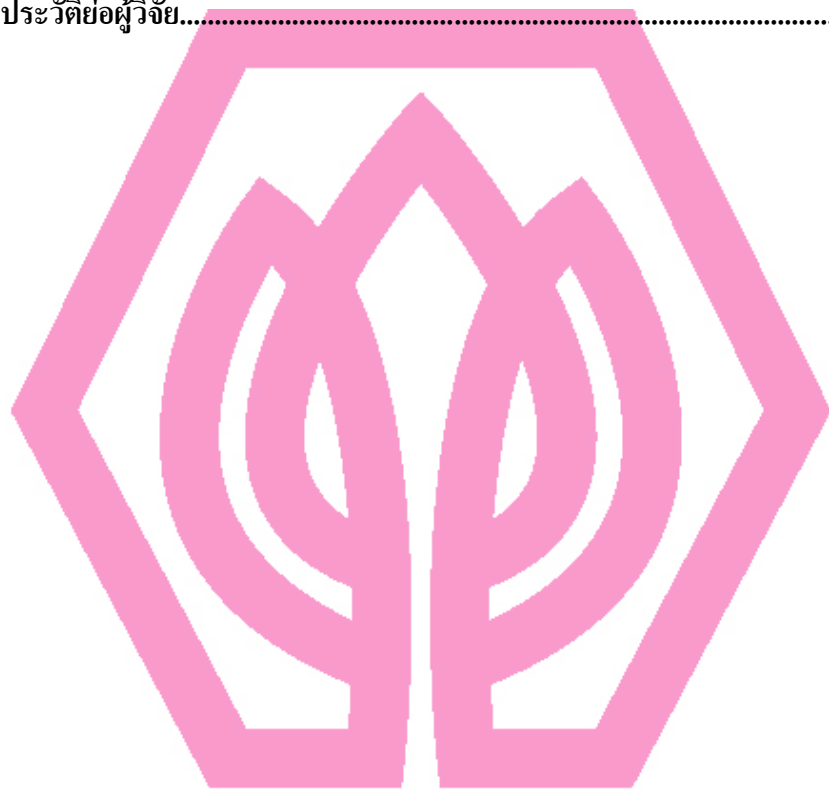
ผลการวิจัย.....	91
ข้อวิจารณ์.....	104

5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	119

บรรณานุกรม.....	123
-----------------	-----

บทที่	หน้า
ภาคผนวก	138
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	148



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

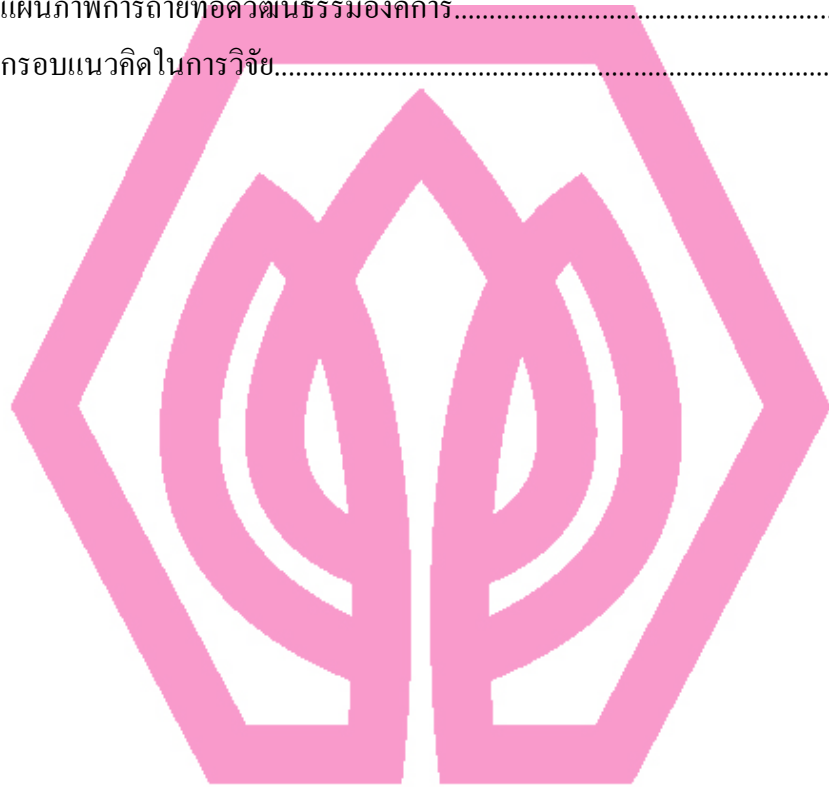
ตารางที่	หน้า
1	แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร..... 21
2	สรุปลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) ภายในองค์กร..... 23
3	สรุปลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม(Individualism)และความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) ภายในองค์กร..... 26
4	สรุปลักษณะของความเป็นชาย และความเป็นหญิง..... 29
5	สรุปลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) 31
6	สรุปลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว (Long- term Orientation)..... 34
7	ความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรมตามกรอบของ Kluckhohn-Strodtbeck..... 36
8	ความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรมตามกรอบของ Ouchi..... 38
9	จำนวนและร้อยละของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ..... 92
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคมและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 94
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงานจำแนกตามอายุ..... 96
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงานจำแนกตามเพศ..... 97
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงาน จำแนก ตามสถานภาพสมรส..... 97
14	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันเป็นรายคู่..... 98
15	การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน..... 98
16	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันเป็นรายคู่..... 99
17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงานจำแนกตามรายได้..... 100

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่..... 101
19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของ พนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา..... 101
20	การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่..... 102
21	ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน..... 103
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย..... 119

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ตัวแบบกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	15
2 ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร (How Organization Culture Form).....	40
3 แผนภาพการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร.....	41
4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	84



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในอดีต “คนคือทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร” ความคิดนี้ได้รับการยอมรับกันอย่างเป็นวงกว้างในวงการศึกษาและภาคเอกชน แต่ปัจจุบัน Collins (2001: 13) ได้มีความคิดแนวใหม่ที่ “คน” ไม่ใช่สินทรัพย์ที่สำคัญที่สุดขององค์กร แต่ “คนที่เหมาะสม” ต่างหากที่จะเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าจากความคิดแนวใหม่ดังกล่าวหลายๆ องค์กรและหน่วยงานต่างๆ จึงได้ให้ความสนใจกับบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสรรหาคัดเลือก การฝึกอบรมและการพัฒนาต่างๆ เพราะเล็งเห็นแล้วว่า การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นจะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเป็นสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทรัพยากรที่มีความซับซ้อนในการบริหารเป็นอย่างมาก เนื่องจากมนุษย์นั้น มีอารมณ์ ความรู้สึก และความคิด ที่สามารถเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อโดยตรง หรือ โดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

จากงานวิจัยหลายๆ งานที่ผ่านมาพบว่า มีปัจจัยซึ่งเกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์หลายๆ ปัจจัยที่เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นคงและความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร หรือแม้กระทั่งตัวของพนักงานเอง นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมาก ซึ่งหนึ่งในนั้นคือ การที่พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แนวคิดนี้ได้มองทรัพยากรมนุษย์ในมุมมองสมัยใหม่ ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติเนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบต่อตนเอง ที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น ดัง Organ (อ้างถึงใน Podsakoss et al., 1997: 267-270) ได้อธิบายไว้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติที่ไม่ใช่พฤติกรรมที่จำเป็นจะต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ที่จะทำให้เกิดการยึดหยุ่น และยังผลให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรดีขึ้น ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในขณะที่ ความแตกแยกจะลดลง ซึ่ง Katz (อ้างถึงใน Smith et al., 1983: 653-663) กล่าวว่า องค์กรที่อาศัยพฤติกรรมตามที่องค์กรกำหนดเพียงอย่างเดียวมันเป็นระบบสังคมที่

เพราะบาง องค์การต่างๆ แห่งนั้นในแต่ละวันจะต้องการความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การแนะนำ ความมีไมตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือลักษณะอื่นๆ ที่เรียกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางสังคมในองค์การ ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเสมือนเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ทุกองค์การต้องการให้บุคคลในองค์การของตนมี เพราะบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นจะตั้งใจทำงานและทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีผลปฏิบัติงานดีขึ้น ส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงขึ้น

พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การนั้น ต่างถูกกำหนดและควบคุมจาก วัฒนธรรมองค์การ (Hellriegel et al.,1995) วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่บอกว่างค์การนั้นอยู่กันอย่างไร ปฏิบัติตนกันอย่างไร สิ่งใดถูก สิ่งใดผิด สิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำ เป็นภาพรวมที่บอกได้ว่าองค์การนั้นองค์การนี้แตกต่างกันอย่างไร ซึ่งในแต่ละองค์การก็จะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังที่ ศิริวรรณ และคณะ (2541) ได้ระบุว่า วัฒนธรรมองค์การเปรียบเทียบกับเสมือนกลไกในการควบคุมและชี้นำทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก วัฒนธรรมองค์การเป็นกรอบของระเบียบแบบแผนสำหรับสมาชิกในองค์การที่จะทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การเป็นสถานที่ที่บุคคลมาอยู่รวมกลุ่มกัน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนร่วมกับสมาชิกในองค์การคนอื่นๆ ให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงถือเป็นเรื่องจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้างหรือการสนับสนุนทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นจากทั้งทางด้านเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือลูกน้องทั้งในด้านเครื่องมือ แรงงาน สิ้นทรัพย์ และข้อมูลต่างๆ รวมถึงทางด้านจิตใจที่จะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล รวมไปถึงถึงการปฏิบัติงาน โดยสรุป จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและการบริหารภายในขององค์การเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน และเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การ ส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสม และสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรและองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ในด้าน เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส รายได้ และระดับการศึกษา

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่

2. ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม กับ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นไปในเชิงบวก หรือลบ

สมมติฐานของงานวิจัย

1. พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.1 อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.2 พนักงาน ที่มี เพศ ต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.3 พนักงาน ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.4 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.5 รายได้ของพนักงานที่ ต่างกัน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1.6 พนักงาน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
แตกต่างกัน

2. วัฒนธรรมองค์กร และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วน
อิเล็กทรอนิกส์ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 7,200 คน (ข้อมูลสถิติ
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 31 กรกฎาคม 2551)

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ใน
สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตั้งแต่ปีที่เกิด จนถึงเดือนที่ตอบ
แบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการครองคู่ที่ดำรงอยู่ในปัจจุบันของพนักงาน ประกอบด้วย โสด
สมรส หย่าร้าง

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาปฏิบัติงานของพนักงานตั้งแต่วันเริ่มปฏิบัติงาน จนถึงวันที่ตอบ
แบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง รวมถึงรายได้โดยอื่นที่ได้รับจากการทำงานของพนักงาน

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาขณะตอบแบบสอบถาม

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน และพฤติกรรมแสดงออกตามการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามแนวคิดของ Greert Hofstede ประกอบไปด้วย 7 มิติ ดังนี้

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นลักษณะที่สมาชิกในองค์กรคาดหวังและยอมรับว่าอำนาจของบุคคลในองค์กรนั้นมีความไม่เท่าเทียมกัน โดยมีความแตกต่างกันในด้านการตัดสินใจ ผลตอบแทน และสิทธิพิเศษต่างๆ มีการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไม่เท่าเทียมกัน
2. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) คือ การที่สมาชิกในองค์กรนิยมการทำงานเฉพาะตนที่เป็นอิสระ มองถึงเป้าหมายของตนมากกว่ากลุ่ม มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นระหว่างกัน ไม่มีการสร้างสรรค์กันในหมู่สมาชิก ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน
3. ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) จะแสดงถึงองค์กรที่สมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างกันสูง มองถึงเป้าหมายกลุ่มมากกว่าเป้าหมายตน ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงานคล้ายกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่างานทำงานเป็นทีม สนับสนุนการคล้อยตาม มีพฤติกรรมที่พึ่งพาอาศัย ร่วมมือและประสานประโยชน์กัน
4. ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) คือ ลักษณะที่สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง ตัดสินใจรวดเร็ว มีการแสวงหาหนทางไปสู่ความสำเร็จ บรรยากาศในการทำงานเคร่งครัดมีระบบระเบียบ เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงานมีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน และมีค่านิยมในการทำงานแบบอยู่เพื่อทำงาน
5. ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) คือ ลักษณะที่สมาชิกในองค์กรแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง ให้ความสำคัญกับคน ความสัมพันธ์ที่ดี ความสุภาพ ความเห็นอกเห็นใจ และความปลอดภัยของชีวิต ใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติมหาชน และมีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่ การให้รางวัลขององค์กรตั้งอยู่บนฐานของความเสมอภาค
6. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) คือ การที่สมาชิกในองค์กรลดความเสี่ยง ความไม่แน่นอนโดยนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้ ได้กระทำและประสบผลสำเร็จมาปรับใช้ให้

เหมาะสมกับตน การเคารพนับถือความมีอาวุโส อันเนื่องมาจากความรู้ สติปัญญา อายุ และ ประสบการณ์
เชื่อมั่นในกฎหมาย นโยบาย ประเพณี และแนวการปฏิบัติของสังคม ควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อลดความไม่
แน่นอน การเน้นกฎระเบียบและความมั่นคงในการจ้างงาน

7. การมุ่งเน้นระยะยาว (Long-term Orientation) คือ การที่องค์กรให้การยอมรับค่านิยมในการคิด
หรือมองการณ์ไกล มีการวางแผนในการสำรองทรัพยากรไว้ใช้ มีการกำหนดเส้นทางอาชีพให้กับพนักงาน
ให้ความสำคัญกับคำมั่นในระยะยาว มีการปรับปรุงธรรมเนียมประเพณีให้เหมาะสมกับสังคมยุคใหม่
และการให้ความสำคัญกับคุณธรรม สมาชิกในองค์กรมีความเข้าใจและสามารถแสดงบทบาทของตนได้
อย่างเหมาะสม การมีความรู้สึกละเอียดอ่อนเมื่อได้กระทำในสิ่งที่กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับการตอบสนองในรูปแบบของการให้ความ
ช่วยเหลือ สนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นในด้าน

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) เช่น การให้การสนับสนุน ยกย่อง ให้ความรัก
ผูกพัน จริงใจ เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ตั้งใจฟัง

2. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) เช่นการให้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อประเมิน
ตน เปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้ผู้รับมั่นใจเมื่ออยู่ในสังคม

3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) เช่น การให้คำแนะนำ
ข้อเสนอแนะ ทิศทาง ซึ่งนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน แรงงาน (Instrumental Support) เช่น การ
ช่วยเหลือ โดยตรงต่อพนักงานในเรื่องการเงิน แรงงาน เวลา การปรับสภาพแวดล้อม โดยมาจากแหล่งกา
รสนับสนุนทางสังคม 2 แหล่ง คือ ผู้บังคับบัญชา และ เพื่อนร่วมงาน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในใบพรรณ
นา (Job Description) หรือไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เพื่อองค์กร
และช่วยส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วย
พฤติกรรมต่างๆ 5 ด้าน ตามแนวคิดของ Organ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหรือเมื่อเขามีปัญหาในเรื่องงาน เช่น การช่วยเหลือแนะนำ พนักงานใหม่เกี่ยวกับการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานเมื่อเขามีปัญหาหรือเจ็บป่วยจนไม่สามารถทำงานของตนเองได้ หรือการช่วยแบ่งเบาภาระงานของคนอื่นแม้จะไม่ใช่น้ำหนักของตน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้น ทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นการกระทำและตัดสินใจของบุคคลหนึ่งล้วนมีผลต่อบุคคลอื่นทั้งสิ้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เช่น การเคารพสิทธิและความต้องการของบุคคลอื่น การตรวจสอบกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบก่อนที่จะกระทำหรือตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับงาน หรือการปรึกษาร่วมกับบุคคลอื่นก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคล เนื่องจากชีวิตในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นในบางครั้งบุคคลจะต้องอดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียดและความอดกลั้นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในบางครั้งเขามีสิทธิที่จะแสดงความไม่พอใจหรือความคับแค้นใจออกมาเมื่อเหตุการณ์นั้นทำให้เกิดความลำบากต่อเขา พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีความอดทนอดกลั้น เช่น การที่บุคคล อดทนต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น แม้จะไม่พอใจก็ตาม หลีกเลี่ยงการบ่นในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือแสดงความคับแค้นใจจากการถูกเหยียดหยามทั้งที่เป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เขาคิดไปเอง รวมถึงการหลีกเลี่ยงการร้องเรียนต่อผู้บริหารในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงการมีส่วนร่วม การเกี่ยวข้องและการใส่ใจต่อชีวิตในองค์กร (Life of the Organization) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั่ว ๆ ไปภายในองค์กร เพื่อที่จะช่วยเหลือและปรับปรุงองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายถึงประเด็นต่าง ๆ นอกเหนือเวลางาน การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การเก็บรักษาความลับขององค์กร การเสนอความคิดและคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือกระบวนการทำงาน การร่วมลงมติ เป็นต้น

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดให้พนักงานปฏิบัติ เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา การรักษาความสะอาดเรียบร้อย

การดูแลรักษาสมบัติขององค์กร การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำงานนอกเหนือเวลา
งานปกติ การใช้เวลาในการหยุดพัก (เช่น การเข้างานและกลับมาทำงานหลังจากพักเบรกตรงเวลา)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม อายุ เพศ สถานภาพสมรส และอายุงาน รายได้ และระดับการศึกษา ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสม และสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรและองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สามารถช่วยสนับสนุน ส่งเสริมประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์การ ได้อย่างดีนั้น มีผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจด้วยตนเอง โดยไม่ถูกชักจูง ทั้งนี้การแสดงพฤติกรรมนี้จะไม่ได้รับผลตอบแทนจากระบบที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และพฤติกรรมนี้จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การ

ในมุมมองของ Greenberg and Baron (1993: 372) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัตินอกเหนือจากหน้าที่ที่ถูกระบุไว้ โดยทั่ว ๆ ไป จะมีลักษณะ 3 ประการ คือ

1. เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องระบุไว้ในใบพรรณนางาน
2. พฤติกรรมที่สมัครใจทำด้วยตนเอง ไม่มีใครบังคับ
3. ไม่จำเป็นต้องตอบแทนการทำงาน โดยระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการ

Griffin (1996: 466) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีผลทางบวกต่อองค์กร แสดงถึงการให้ความช่วยเหลือพนักงานที่เข้ามาใหม่โดยการแนะนำงาน ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานในการทำงานเป็นทีม มาทำงานตรงเวลาทุกครั้ง ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

Newstrom and Davis (1997: 304) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน มีความสมัครใจที่จะทำงาน และมีการกระทำที่มีส่วนร่วมกับคนอื่น ๆ ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

Organ (อ้างถึงใน Podsakoff et al., 1997: 276) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ซึ่งไม่ใช่พฤติกรรมที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่อย่างเป็นทางการ แต่มันจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีประสิทธิภาพ

Schnake and Dumler (1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับทำให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ความหมายที่เน้นการกระทำของ Van Dyne et al. (อ้างถึงใน Farh et al., 1997) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นการกระทำ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การตรงต่อเวลา และความเอาใจใส่ ซึ่งเหนือกว่าบรรทัดฐานขององค์กร หรืออาสาที่จะปฏิบัติภารกิจพิเศษที่นอกเหนือจากการทำงานปกติ

Hui et al. (2000) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็น พฤติกรรมที่พนักงานได้กระทำขึ้นมาเอง เพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลหรือประโยชน์ตอบแทน หรืออีกนัยหนึ่ง พนักงานอาจจะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีต่อผู้อื่น ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดีและคงความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจนั้นไว้ตลอดไป

Spector (2000: 235) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร

Wagner and Rush (2000) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางตรงกันข้ามกับ Hui ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงานเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบของการให้รางวัล หรือ ประโยชน์ตอบแทนอย่างเป็นทางการขององค์กร

Greenberg (2002: 147-148) ได้ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่พนักงานสมัครใจปฏิบัติเอง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น โดยทั่วไป พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ก็มี ความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด พอจะสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในใบพรรณนางาน (Job Description) หรือไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติ เพื่อองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานขององค์กร โดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านที่ระบุว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน ซึ่งนักทฤษฎีหลายท่าน ได้มองพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในหลาย ๆ แง่มุม ดังต่อไปนี้

Katz (1964 อ้างถึงใน Bolon, 1997) ได้รูปแบบพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. พนักงานจะต้องเข้ามาทำงานและอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. พนักงานจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น

3. พนักงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง (Innovation) และสร้างกิจกรรมต่างๆ ขึ้นด้วยตนเอง (Spontaneous Activity) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามบทบาทที่องค์กรกำหนดให้

พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรต้องการ และมี ส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) คือ พฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้สมาชิกปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ซึ่งตรงกับพฤติกรรม 2 แบบแรก

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) คือ พฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด ซึ่งตรงกับพฤติกรรมแบบที่ 3

Katz and Kahn (1966, อ้างถึงใน Skarlicki and Latham, 1996: 947) ได้ชี้แนะว่า พฤติกรรมบทบาทพิเศษเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์กร และองค์กรใดที่พนักงานปฏิบัติงานแต่เฉพาะที่ได้รับมอบหมายขององค์กรนั้นจะเข้าสู่ภาวะตกต่ำได้ง่าย ต่อมาออร์แกน (Organ 1987, 1990, 1991) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด และได้เรียกพฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior – OCB)” โดยให้นิยามว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่สมาชิกต้องปฏิบัติแต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

Graham (1986 อ้างถึงใน Organ, 1987: 43) ได้พัฒนาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็น 5 ด้าน โดยที่ยังคงองค์ประกอบเดิมไว้บางด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) การสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และการมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) และได้เพิ่มขึ้นมาอีก 2 ด้าน คือ

1. การยอมรับ (Generalized Compliance) คือ พฤติกรรมที่ยึดมั่นในกฎระเบียบ เชื่อฟังคำสั่งของหัวหน้างาน และปฏิบัติตาม

2. ความจงรักภักดี (Loyalty) คือ พฤติกรรมที่สนับสนุนและปกป้ององค์กร เมื่อมีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ

Organ (1987 อ้างถึงใน Schnake et al., 1995: 209; อ้างถึงใน MacKenzin et al., 1993: 71) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า ประกอบไปด้วยรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหรือเมื่อเขามีปัญหาในเรื่องงาน เช่น การช่วยเหลือแนะนำแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานเมื่อเขามีปัญหาหรือเจ็บป่วยจนไม่สามารถทำงานของตนเองได้ หรือการช่วยแบ่งเบาภาระงานของคนอื่นแม้จะไม่ใช่น้ำหนักของตน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคลอื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขึ้น เนื่องจากการทำงานในองค์กรนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นการกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งล้วนมีผลต่อบุคคลอื่นทั้งสิ้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เช่น การเคารพสิทธิและความต้องการของบุคคลอื่น การตรวจสอบกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลกระทบก่อนที่จะกระทำหรือตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับงาน หรือการปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความอดทนอดกลั้นของบุคคล เนื่องจากชีวิตในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นในบางครั้งบุคคลจะต้องอดทนต่อความผิดหวัง ความไม่สะดวกสบาย ความเครียดและความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในบางครั้งเขามีสิทธิที่จะแสดงความไม่พอใจหรือความคับแค้นใจออกมาเมื่อเหตุการณ์นั้นทำให้เกิดความลำบากต่อเขา พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีความอดทนอดกลั้น เช่น การที่บุคคล อดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แม้จะไม่พอใจก็ตาม หลีกเลี่ยงการบ่นในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือแสดงความคับแค้นใจจากการถูกเหยียดหยามทั้งที่เป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เขาคิดไปเอง รวมถึงการหลีกเลี่ยงการร้องเรียนต่อผู้บริหารในเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงการมีส่วนร่วม การเกี่ยวข้องและการเอาใจใส่ต่อชีวิตในองค์กร (Life of the Organization) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั่ว ๆ ไปภายในองค์กร เพื่อที่จะช่วยเหลือและปรับปรุงองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายถึงประเด็นต่าง ๆ นอกเหนือเวลางาน การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การเก็บรักษาความลับขององค์กร การเสนอความคิดและคำแนะนำต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือกระบวนการทำงาน การร่วมลงมติ เป็นต้น

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดบทบาทขั้นต่ำที่องค์กรกำหนดให้พนักงานปฏิบัติ เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การตรงต่อเวลา การรักษาความสะอาดเรียบร้อย การดูแลรักษาสมบัติขององค์กร การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จ แม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือจากเวลางานปกติ การใช้เวลาในการหยุดพัก (เช่น การเข้างานและการกลับมาทำงานหลังจากพักเบรกตรงเวลา)

Williams (1998 อ้างถึงใน Bolon, 1997) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals – OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์กร โดยทั่วไป

Organ and Konovsky (1989) แบ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือพนักงานคนอื่น ๆ เมื่อมีปัญหา ซึ่งอาจจะเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน หรือการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไข สถานการณ์ต่าง ๆ หรือปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) หมายถึง การทำในสิ่งที่จำเป็นต้องทำ และการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงเวลา และไม่สูญเสียเวลาในการทำงานไปโดยเปล่าประโยชน์

Greenberg and Baron (1993: 357) ได้สรุปว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. Courtesy คือ การให้ความร่วมมือกับคนในองค์กร
2. Conscientious คือ รับผิดชอบตามหน้าที่ตน
3. Good Sport คือ ตั้งใจทำงานตามที่ได้รับมอบหมายพิเศษหรือตามหน้าที่

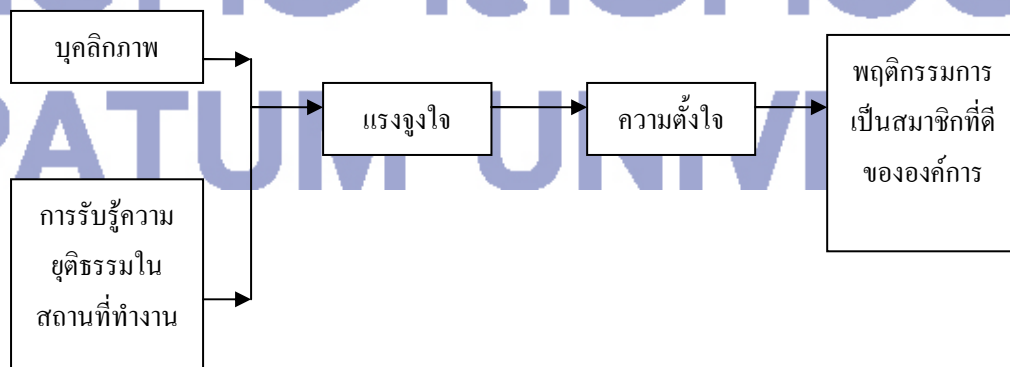
Johns (1996: 149-150) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่น ๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน
2. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช่ทรัพยากรขององค์การไปโดยเปล่าประโยชน์
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Good Sport) คือ เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจกับตนเองภายในองค์การได้ เช่น ไม่มีใครที่สามารถมีสำนักงานที่ดีและที่จอดรถเฉพาะได้
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) คือ การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยกัน

Scnake (อ้างถึงใน Spector, 2000) ได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่

1. เป็นคนตรงต่อเวลา
2. ให้ความช่วยเหลือคนอื่น
3. ทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองด้วยความสมัครใจ
4. ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการณ์ต่าง ๆ
5. ไม่เสียเวลาไปโดยเปล่าประโยชน์ในการทำงาน

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในแต่ละด้านนั้นเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจที่จะปฏิบัติ ไม่ต้องการทักษะ, ความเชี่ยวชาญ หรือ กำลังกาย แรงจูงใจที่เปลี่ยนแปลงได้หรือมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ก่อให้เกิดความตั้งใจและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ



ภาพที่ 1_ตัวแบบกำหนดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ที่มา: Organ and Bateman (1991: 277)

ความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz (อ้างถึงใน Smith et al., 1983: 653) ได้ระบุถึงพฤติกรรมพื้นฐาน 3 ประเภทที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร คือ

1. บุคคลต้องถูกจูงใจให้เข้ามาทำงานและยังคงอยู่ในระบบ
2. บุคคลจะต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรต้องการ
3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมใหม่ ๆ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่กำหนดให้

ซึ่งในข้อสุดท้ายนี้ Katz กล่าวว่า องค์กรที่อาศัยพฤติกรรมตามที่องค์กรกำหนดเพียงอย่างเดียว นั้นเป็นระบบสังคมที่เปราะบาง ทุก ๆ องค์กรจะต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การแนะนำ ความมีไมตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือลักษณะอื่นที่เราเรียกว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้เป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากมันเป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ โดยมันสามารถทำให้บุคคลสามารถจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Smith et al., 1983: 654) จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรมาก ถึงแม้ว่าจะเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้พนักงานปฏิบัติก็ตาม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรเพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กร ลดความฟืด และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Borman and Motowidlo, 1993; Smith et al., 1997)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์กรโดย

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลรักษาทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา (Organ, 1988)
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่างสมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน
5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

จากแนวคิดที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้เลือกเอาแนวคิดของ Organ มาใช้ในการศึกษา ซึ่งได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าประกอบไปด้วยรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เนื่องจากแนวความคิดดังกล่าวอธิบายครอบคลุมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างละเอียดและเป็นผู้ที่เป็นต้นแบบในแนวความคิดนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการและตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้เชี่ยวชาญและนักทฤษฎีหลายท่านให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

ธงชัย (2533: 239) ได้กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิธีการซึ่งองค์กรใช้ปฏิบัติหรือทำงานบางอย่างที่ได้รับมอบหมาย

ศิริวรรณ และคณะ (2540: 294) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ข้อสมมติ ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์กร

สมยศ (2540: 51) ได้ระบุว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และ บรรทัดฐานร่วมกันของบรรดาสมาชิกในองค์กร วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานที่ไม่เป็นทางการ และไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ผูกสมาชิกขององค์กรเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งวิเคราะห์ได้ 2 ระดับ คือ

ระดับพื้นผิว คือ วัตถุที่มองเห็นได้ ที่รวมทั้งลักษณะของเครื่องแต่งกาย เรื่องราวสัญลักษณ์งานพิธี ขององค์การและการวางผังสำนักงาน

ระดับที่ลึกกว่า คือ ค่านิยม และบรรทัดฐานที่ควบคุมพฤติกรรม ค่านิยม ไม่สามารถมองเห็นได้ โดยตรง ค่านิยมสามารถแปรความหมายได้จากเรื่องเล่า ภาษา และ สัญลักษณ์ที่เป็นตัวแทนของมัน ค่านิยมเหล่านี้จะถูกยึดถือโดยสมาชิกขององค์การที่เข้าใจความสำคัญของมันร่วมกัน

ในอีกแง่มุมหนึ่ง สุนทร (2540: 8) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมขององค์การว่า เป็นทั้งพฤติกรรมของคนในองค์การซึ่งแสดงออกมาให้เห็น และเป็นทั้งค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของคน ๆ เดียว ปรัชญาการดำเนินงานทางสังคมของกลุ่มคนดังกล่าวอาจเป็นค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของกลุ่มพนักงานที่อยู่ในฝ่ายขาย ฝ่ายผลิต หรืออาจเป็นปรัชญาการดำเนินงานทางสังคมของคนส่วนใหญ่ในองค์การก็ได้ องค์การอาจมีวัฒนธรรมย่อย (Subculture) ของแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ปรากฏอยู่ร่วมกับวัฒนธรรมหลัก (Dominant Culture) ของคนส่วนใหญ่ในองค์การ

Davis (1984: 1) ได้ให้ความหมายคล้ายผู้เชี่ยวชาญหลาย ๆ ท่าน ดังนี้ วัฒนธรรม คือแบบอย่างของความเชื่อและค่านิยมที่มีอยู่ร่วมกัน ซึ่งสามารถให้ความหมายของความเป็นสถาบันร่วมกันกับสมาชิก และตั้งกฎสำหรับความประพฤติในองค์การของพวกเขา

Sergiovanni and Corbally (1984: 53) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างจากผู้อื่นพอสมควรดังนี้ ค่านิยมที่เป็นมาตรฐานของวัฒนธรรมนั้นรวมถึงระบบของค่านิยม สัญลักษณ์ และความหมายร่วมกันที่กลุ่มรวมไปถึงการรวมของค่านิยม สัญลักษณ์ และความหมายเหล่านี้ไปเป็นสิ่งสำหรับการเรียนรู้และการปฏิบัติทางพิธีกรรม “สิ่ง” ในวัฒนธรรมนั้นรวมถึงขนบธรรมเนียมประเพณีประวัติศาสตร์ที่แท้จริงและเป็นตำนาน ความเข้าใจโดยนัย นิสัย บรรทัดฐาน และความคาดหวังความหมายโดยทั่ว ๆ ไปนั้น จะเกี่ยวข้องกับสิ่งอยู่กับที่ และ พิธีการสร้างขึ้นมา สมมติฐานร่วมและความหมายที่เป็น Inter-Subjective

Louis (1985: 74) ได้กล่าวถึงค่านิยมของวัฒนธรรมองค์การว่า “วัฒนธรรมเป็นชุดของความเข้าใจหรือความหมายซึ่งใช้ร่วมกันภายในกลุ่มของคน ความหมายนั้นส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะโดยนัยระหว่างสมาชิกด้วยกัน มีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และมีความแตกต่างต่อกลุ่ม”

Sathe (1985: 10) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ว่า เป็นแบบแผนของความเชื่อ ค่านิยม ความคิดประจำตัวของพนักงานซึ่งมีอยู่ร่วมกันในองค์การที่ตนเองทำงานอยู่ต่อสิ่งรอบตัวทั้งในและนอก

องค์กร แบบแผนนี้เกิดจากการเรียนรู้มาจากเพื่อนร่วมงานว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ควรทำหรือไม่ควรทำ
อย่างไร

Robbins (1989: 487-468) นั้นระบุว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบความหมายร่วมกันที่เกิด
จากสมาชิกขององค์กร ทำให้สามารถแยกแยะ ความแตกต่างขององค์กรหนึ่ง จากอีกองค์กร อื่น ๆ ได้

Hofstede (1997 : 180) นั้นให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า เป็นแบบแผนของความคิด
ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันในองค์กร ซึ่งส่งผลให้สมาชิกในแต่ละ
องค์กรแตกต่างจากสมาชิกขององค์กรอื่น

จากการที่ผู้รู้ หรือผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้ ผู้วิจัยขอสรุป
ความหมายของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า เป็นการที่สมาชิกในองค์กรมีความเชื่อ ค่านิยม บรรทัด
ฐาน และพฤติกรรมแสดงออกตามการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
ซึ่งส่งผลให้แต่ละองค์กรแตกต่างกัน

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมากมาย ดัง Hellriegel et al. (1995 : 479) กล่าวถึง
ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

สมาชิกในองค์กรสามารถรับรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ได้จากประวัติศาสตร์ หรือ เรื่องราว
ขององค์กรนั้น ๆ ในอดีต และสามารถนำมาเป็นบรรทัดฐานและแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไปใน
อนาคต

วัฒนธรรมองค์กรช่วยส่งเสริมความผูกพันของสมาชิกในองค์กร มีความรู้สึกร่วมภายใต้ปรัชญา
และค่านิยมที่ทุกคนยอมรับ และพยายามปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายในที่สุด

วัฒนธรรมองค์กรเป็นการกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมในการควบคุมสมาชิกในองค์กรให้มี
พฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา

วัฒนธรรมองค์กรจะมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและการ
ผลิต โดยตรง

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กร ทำให้สมาชิกได้รู้ถึงลักษณะเด่น ๆ และค่านิยมหลักขององค์กร ถ้าหากยังมีการกำหนดวัฒนธรรมที่เด่นชัดมาก ก็จะทำให้สมาชิกได้รู้ถึงแนวทางการปฏิบัติขององค์กร ได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมากยิ่งขึ้น

Daft (1998 : 195) กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรว่าคือการรวมสมาชิกเข้าด้วยกัน ดังนั้นพวกเขาจะรู้การสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น ช่วงองค์กรปรับตัวกับสภาพแวดล้อมภายนอก

จากการที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ระบุถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ พอจะสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรทำให้สมาชิกได้รู้ถึงแนวทางการปฏิบัติขององค์กร รวมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และช่วยกำหนดมาตรฐานของพฤติกรรมในการควบคุมสมาชิกในองค์กรให้มีพฤติกรรมและการปฏิบัติในแนวทางที่พึงปรารถนา

แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรและเป็นเรื่องที่ครอบคลุมกว้างขวาง จึงมีผู้ศึกษาและเกิดแนวคิดต่าง ๆ จำนวนมากดังนี้

สุนทร (2540 : 7-11) ได้สรุปแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ 3 แนวทางหลัก ซึ่ง 2 แนวทางแรกเป็นความคิดเห็นของ Smirchich (อ้างถึงใน สุนทร, 2540)

1. วัฒนธรรมองค์กรเป็นพฤติกรรมหนึ่งที่สังเกตเห็นได้และตัวแปรตัวหนึ่งในองค์กร (Culture as a variable / Culture is something an Organization has)

2. วัฒนธรรมองค์กรเป็นความคิดความเชื่อที่อยู่ในจิตใจของคนกลุ่มหนึ่ง (Culture as a root metamorphosis)

3. วัฒนธรรมองค์กรไม่ใช่เป็นเพียงตัวแปรหนึ่งในองค์กรแต่ตัวองค์กรเองทั้งหมด คือ วัฒนธรรม ๆ หนึ่ง (Culture is something an Organization is)

วัฒนธรรมองค์กรเป็นพฤติกรรมของคนในองค์กรซึ่งแสดงออกมาให้เห็นภายนอกและเป็นความคิด ค่านิยมภายในจิตใจซึ่งเป็นเหตุผลในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา สามารถสรุปแนวคิด

พื้นฐานที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามแนวทางต่าง ๆ ได้แสดงตารางที่ 1 ซึ่งจากแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว สุนทรมีความเห็นสอดคล้องกับแนวคิดพื้นฐานแนวทางที่ 3 เนื่องจากในแนวคิดที่ 1 และ 2 จะเน้นด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว และมุ่งศึกษาตามความเชื่อเฉพาะในแนวทางของตน ในขณะที่แนวทางที่ 3 จะให้ความสำคัญกับทั้งสองแนวทางประกอบกัน จึงสามารถศึกษาได้ในแนวทางที่กว้างขวางและมีประโยชน์ครอบคลุมมากกว่า

ตารางที่ 1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ 3 แนวทาง

แนวทางที่ 1	แนวทางที่ 2	แนวทางที่ 3
1. วัฒนธรรมองค์การเป็นเพียงตัวแปรหนึ่งจากหลายตัวแปรในองค์การ	1. วัฒนธรรมองค์การครอบคลุมเรื่องราวทุกส่วนในองค์การ	1. วัฒนธรรมองค์การเป็นทั้งพฤติกรรมภายนอกและค่านิยมภายใน
2. มีความเชื่อพื้นฐานภายใต้ปรัชญา ปฏิฐานนิยม (Positivism) ซึ่งส่งผลให้เน้นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ มองวัฒนธรรมองค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรม ไม่ได้เกิดจากจิตใฝ่มนุษย์ กำหนดขึ้น เน้นระดับการศึกษาที่กลุ่ม / องค์การ	2. มีความเชื่อพื้นฐานภายใต้ปรัชญา ปรัชญาการณนิยม (Phenomenology) ส่งผลให้เน้นวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ มองวัฒนธรรมองค์การเป็นค่านิยม ความคิด ความเชื่อที่อยู่ภายในจิตใจคน เน้นระดับการศึกษาวิเคราะห์ที่ตัวบุคคล	2. เน้นประโยชน์ในทางปฏิบัติมากกว่ายึดติดกับปรัชญาความเชื่อพื้นฐานอันใดอันหนึ่ง ส่งผลให้ควรใช้วิธีการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ร่วมกันในการศึกษาหรือสืบค้นวัฒนธรรมองค์การ
3. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ควบคุมหรือจัดการได้	3. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ไม่สามารถควบคุมหรือจัดการได้ ทำได้เพียงอธิบายหรือตีความหมาย	3. วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ควบคุมหรือจัดการได้ในระดับหนึ่ง
4. ผู้ก่อตั้งและผู้นำเป็นผู้สร้างหรือกำหนดวัฒนธรรมองค์การ	4. สมาชิกองค์การทุกคนเป็นผู้สร้างวัฒนธรรมองค์การ	4. ทั้งผู้ก่อตั้ง ผู้นำ และสมาชิกองค์การต่างมีส่วนร่วมในการสร้างและกำหนดทิศทางของวัฒนธรรม
5. วัฒนธรรมของแต่ละองค์การ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	5. วัฒนธรรมของแต่ละองค์การเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว	5. วัฒนธรรมของแต่ละองค์การมีทั้งส่วนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวและ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

แนวทางที่ 1	แนวทางที่ 2	แนวทางที่ 3
		ส่วนที่เหมือนกับองค์การอื่น
6. เน้นข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมภายนอก ซึ่งเป็นวัตถุวิสัย	6. เน้นข้อมูลที่อยู่ในความคิดหรือจิตใจของแต่ละคน ซึ่งเป็นอัตวิสัย	6. เน้นข้อมูลทั้งที่เป็นวัตถุวิสัยและอัตวิสัย
7. ศึกษาวัฒนธรรมองค์การเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดการ	7. ศึกษาวัฒนธรรมองค์การเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การมากขึ้น	7. ศึกษาวัฒนธรรมองค์การเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการ

ที่มา : สุนทร (2540: 7-11)

ส่วนแนวคิดซึ่งได้รับความนิยมจากผู้วิจัยจำนวนมาก คือแนวคิดของ Hofstede (1997: 11) ซึ่งได้ศึกษาวัฒนธรรมข้ามชาติภายใต้โครงการ Hermes โดยสำรวจพนักงานจำนวน 116,000 คน ซึ่งทำงานอยู่ในบริษัทข้ามชาติขนาดใหญ่แห่งหนึ่งจาก 50 ประเทศ จากผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมของแต่ละชาติเป็นเครื่องแสดงรูปแบบทั่วไปของความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ของประชาชนในชาตินั้น ๆ ที่มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ในการศึกษาวัฒนธรรมตามกรอบแนวคิดของ Hofstede ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ปัจจัย ได้แก่

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นลักษณะที่สมาชิกขององค์การคาดหวังและยอมรับว่าอำนาจของบุคคลในองค์การนั้นมีความไม่เท่าเทียมกัน โดยจะมีลักษณะตั้งแต่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจมากจนถึงมีความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อย ระดับองค์การจะพบว่าองค์การที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจมาก ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่ไม่เท่าเทียมกัน มีการรวมศูนย์อำนาจไว้กับบุคคลเพียงไม่กี่คน โครงสร้างองค์การสูง มีบุคลากรระดับหัวหน้ามาก มีการรายงานตามลำดับชั้น ผู้ได้บังคับบัญชาคาดหวังจะได้รับการบอกว่าจะต้องทำอะไรบ้าง ระบบเงินเดือนจะมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับล่างมาก ผู้บริหารจะมีสิทธิพิเศษ มีสัญลักษณ์แสดงสถานะซึ่งจะเป็นไปตามตำแหน่ง โดยพนักงานค่อนข้างจะภูมิใจกับสิ่งที่แสดงฐานะของผู้บังคับบัญชาของตนและพนักงานปฏิบัติการจะอยู่ในสถานะต่ำกว่าพนักงานในสำนักงาน การติดต่อสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชาจะเริ่มต้นและกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น ผู้บริหารในอุดมคติตามสายตาของผู้ได้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ที่มีอำนาจเด็ดขาดและมีเมตตาหรือเป็นพ่อพระ และหากต้อง

เผชิญกับผู้บังคับบัญชาที่ไม่เป็นพ่อพระ ผู้ใต้บังคับบัญชาคนนั้นจะปฏิเสธอำนาจของผู้บังคับบัญชาอย่างสิ้นเชิง แม้ว่าในทางปฏิบัติเขาจะยินยอมก็ตาม และในองค์การลักษณะนี้ผู้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสจะได้รับความเคารพมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อย

ส่วนองค์การที่มีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะอยู่ในฐานะที่เท่าเทียมกัน ระบบการจัดลำดับขั้นการบังคับบัญชาเป็นความไม่เท่าเทียมกันทางบทบาทเพื่อความสะดวกในการทำงานเท่านั้น และบทบาทเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การจัดการเป็นแบบกระจายอำนาจ โครงสร้างองค์การเป็นแบบปริมิตแนวราบ และมีการจำกัดจำนวนบุคลากร ระดับหัวหน้าอัตราส่วนของความแตกต่างระหว่างเงินเดือนของผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่างมีน้อย งานที่ต้องใช้ทักษะสูงจะมีสถานะสูงกว่างานที่ใช้ทักษะน้อย ผู้บริหารระดับสูงไม่มีสิทธิพิเศษไม่ว่าจะเป็นที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โดยพนักงานจะเคลือบแคลงสงสัยในสัญลักษณ์แสดงสถานะและมีความรู้สึกที่ไม่ดีกับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาสามารถเข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และผู้บริหารในอุดมคติของพนักงานจะมีลักษณะเป็นแบบประชาธิปไตย พนักงานคาดหวังว่าจะมีการปรึกษาหารือร่วมกันก่อนที่หัวหน้าจะตัดสินใจ แต่ก็ยอมรับว่าหัวหน้าจะเป็นผู้ตัดสินใจในลำดับสุดท้าย ผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อยจะเป็นที่ชื่นชมมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่อายุมาก และองค์การจะจัดการข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของพนักงานเกี่ยวกับความเหลื่อมล้ำของอำนาจในทางที่ผิด (Hofstede, 1997: 27-37)

กล่าวโดยสรุป ในระดับองค์การการแบ่งชนชั้นทางอำนาจและความเหลื่อมล้ำของอำนาจแสดงออกโดยการปฏิบัติหน้าที่ตามการควบคุมอย่างเคร่งครัด ระดับชั้นขององค์การที่มีมากเกินไป การยึดมั่นคำสั่ง การรวมอำนาจที่ศูนย์กลาง ผู้ใต้บังคับบัญชาอรับคำสั่งให้ปฏิบัติ ผู้มีอำนาจจะได้รับสิทธิพิเศษ และความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนของพนักงานระดับล่างและผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจในองค์การแสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) ภายในองค์การ

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง (Large Power Distance)	ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ (Small Power Distance)
1. ผู้จัดการจะตัดสินใจโดยรวบอำนาจและใช้วิธีปกครองแบบพ่อปกครองลูก	1. ผู้จัดการจะตัดสินใจหลังจากได้ปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. ผู้ใต้บังคับบัญชาจะประเมินการควบคุมอย่างใกล้ชิดในทางบวก	2. ผู้ใต้บังคับบัญชาจะประเมินการควบคุมอย่างใกล้ชิดในทางลบ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง (Large Power Distance)	ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ (Small Power Distance)
3. ไม่ค่อยตระหนักถึงจรรยาบรรณในการทำงาน เชื่อว่าคนไม่ชอบทำงาน	3. ตระหนักถึงจรรยาบรรณในการทำงาน ไม่เชื่อว่าคนไม่ชอบทำงาน
4. ผู้จัดการพึงพอใจที่ได้สั่งการหรือชักจูง	4. ผู้จัดการพอใจกับการให้พนักงานมีส่วนร่วม
5. พนักงานคาดหวังจะได้รับการบอกให้กระทำ	5. พนักงานคาดหวังว่าจะมีการปรึกษาหารือร่วมกัน
6. ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจกับการตัดสินใจ โดยการรวอำนาจหรือการใช้เสียงส่วนใหญ่ของผู้จัดการ	6. ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจกับการตัดสินใจ โดยมีการปรึกษาร่วมกันของผู้จัดการของ
7. พนักงานจะรู้สึกกลัวหากไม่เห็นด้วยกับหัวหน้า	7. พนักงานไม่ค่อยกลัวหากไม่เห็นด้วยกับหัวหน้า
8. พนักงานไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน	8. พนักงานมีความร่วมมือกัน
9. ผู้จัดการจะเป็นผู้พิจารณามากกว่าลงมือกระทำ	9. ผู้จัดการจะลงมือกระทำมากกว่าเป็นเพียงผู้พิจารณา
10. สนับสนุนให้พนักงานร่วมมือในการจัดการ โดยการเสนอผลประโยชน์	10. สนับสนุนให้พนักงานร่วมมือในการจัดการ โดยทำให้เกิดมีความรู้สึกมีส่วนร่วม
11. สามารถทำให้เกิดการทำงานร่วมกันของพนักงานอย่างเป็นทางการได้ แต่จะไม่มี การปรึกษากันอย่างไม่เป็นทางการ	11. ปรึกษากันอย่างไม่เป็นทางการแม้ว่าจะ ไม่มีการทำงานร่วมกันของพนักงาน อย่างเป็นทางการ
12. ทั้งพนักงานที่มีการศึกษาสูงและต่ำจะมี ค่านิยมในความเหลื่อมล้ำของอำนาจ คล้ายคลึงกัน	12. พนักงานที่มีการศึกษาสูงจะมีค่านิยมใน ความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อยกว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำ
13. พนักงานโดยมากต้องการพึ่งพา มีบางส่วน ที่ไม่ต้องการ	13. พนักงานแต่ละคนจะพึ่งพาซึ่งกันและกัน
14. ลำดับชั้นตามตำแหน่งเป็นความไม่เท่าเทียม ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง	14. ลำดับชั้นตามตำแหน่งเป็นความไม่เท่า ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูง (Large Power Distance)	ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำ (Small Power Distance)
กันที่มีอยู่ในองค์กร	เทียมกันทางบทบาทเพื่อความสะดวก
15. ผู้ได้บังคับบัญชาเห็นว่าผู้บังคับบัญชาเป็น ผู้ที่แตกต่างกันออกไป	15. ผู้ได้บังคับบัญชาไม่แตกต่างจาก ผู้บังคับบัญชา
16. ผู้มีอำนาจจะพยายามใช้อำนาจให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้	16. ผู้ที่มีอำนาจจะพยายามใช้อำนาจน้อย กว่าที่เขาได้อยู่
17. ให้ความสำคัญกับอำนาจในการลงโทษ และอำนาจอ้างอิง	17. ให้ความสำคัญกับอำนาจในการให้รางวัล อำนาจตามตำแหน่ง และอำนาจตาม ความเชี่ยวชาญ
18. ผลตอบแทนระหว่างพนักงานระดับล่าง และผู้บริหารระดับสูงแตกต่างกันมาก	18. ผลตอบแทนระหว่างพนักงานระดับล่าง และผู้บริหารระดับสูงแตกต่างกันน้อย
19. มีความนิยมและคาดหวังในสิทธิพิเศษและ สัญลักษณ์แสดงสถานะ	19. สิทธิพิเศษและสัญลักษณ์แสดงสถานะ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
ที่มา: Hofstede (1997: 37, 1984: 92-94)	

จากการศึกษาของ Hofstede ใน 50 ประเทศ 3 เขต พบว่าประเทศมาเลเซียมีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจสูงที่สุดมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 104) ในขณะที่ออสเตรเลียมีลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจต่ำมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 11) สำหรับประเทศไทยมีลักษณะดังกล่าวปานกลาง (ค่าดัชนีเท่ากับ 64) ค่าดัชนีของลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจในแต่ละประเทศนั้น ค่าดัชนีเฉลี่ยจะเท่ากับ 56.83

2. ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม (Individualism and Collectivism) ความเป็นปัจเจกนิยมเป็นลักษณะที่คนมีความผูกพันต่อสังคมอย่างหลวม ๆ และจะให้ความสำคัญต่อตนเอง และครอบครัวเป็นอันดับแรก ให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระ เป็นตัวของตัวเองในทางความคิด และการกระทำมากกว่าความสนใจต่อกลุ่ม ซึ่งจะมีลักษณะตรงข้ามกับความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) ซึ่งคนจะมีความผูกพันกับสังคมอย่างเหนียวแน่น ให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าบุคคล มีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อสังคม คุณแลและคุ้มครองซึ่งกันและกัน (Hofstede, 1997: 51)

จากการศึกษาของ Hofstede พบความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นปัจเจกนิยมกับเป้าหมายการทำงานในด้านเวลาส่วนตัว (Personal Time) ความเป็นอิสระ (Freedom) และความท้าทาย (Challenge) ซึ่งแสดงถึงความเป็นอิสระจากองค์กร ในขณะที่พอความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นกลุ่มนิยมกับเป้าหมายการทำงานในด้านการฝึกอบรม (Training) สภาพการทำงานทางกายภาพ (Physical Condition) และการใช้ทักษะ (Use of Skills) ซึ่งแสดงถึงการพึ่งพาองค์กร (Hofstede, 1998: 51-52)

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของตนเอง การจัดงานแก่พนักงานจะสอดคล้องกับความสนใจทั้งของพนักงานและนายจ้าง เชื่อว่าคนงานทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านเศรษฐกิจและด้านจิตใจ ระบบการจ้างงานจะไม่ต้องจ้างคนตามความสัมพันธ์ เนื่องจากไม่ต้องการให้มีปัญหาเส้นสายหรือทำให้เกิดความสนใจที่ขัดแย้งกันขึ้น บางองค์กรมีการกำหนดให้พนักงานคนใดคนหนึ่งต้องลาออกในกรณีที่พนักงานแต่งงานกันเอง สำหรับความสัมพันธ์จะเป็นไปในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทางธุรกิจ เป็นไปตามตลาดแรงงาน หากพนักงานมีการปฏิบัติงานไม่ดี หรือมีองค์กรอื่น ให้ข้อเสนอที่ดีกว่าก็สามารถสิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างกันลงได้ หรืออาจกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมแบบปัจเจกนิยมจะให้ความสำคัญกับงานมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ส่วนในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยมจะไม่จ้างพนักงานในลักษณะปัจเจกบุคคล แต่จะจ้างเพื่อมาเป็นสมาชิกของกลุ่ม พนักงานจะแสดงออกในสิ่งที่ตรงกับความสนใจของกลุ่ม แม้ว่าจะขัดกับความสนใจของตนเองก็ตาม ระบบการจ้างงานจะพิจารณาถึงกลุ่มประกอบไปด้วยการนิยมจ้างเนื่องจากความสัมพันธ์ เพื่อลดความเสี่ยง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและพนักงานจะเป็นไปตามจริยธรรม นั่นคือคล้ายกับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว มีการปกป้องและจรรงรักภักดีต่อกัน แม้ว่าพนักงานจะมีการปฏิบัติงานไม่ดีแต่ก็ไม่โทษเหตุผลที่เพียงพอละเลื่อออก โดยจะมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับการปฏิบัติการและทักษะให้ และจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่างาน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมในระดับองค์กรจะสะท้อนออกมา ในรูปแบบของการส่งเสริมให้พนักงานทำงานอย่างมีอิสระ มีการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกันไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ไม่ส่งเสริมให้มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่พนักงาน ส่วนลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมจะสะท้อนออกมาในรูปของการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นทีม ไม่มีการแข่งขันระหว่างพนักงานสนับสนุนการคล้อยตาม มีพฤติกรรมที่พึ่งพาอาศัย ร่วมมือและประสานงานประโยชน์กัน (Hofstede, 1997: 51-67) แสดงลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยมได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 สรุปลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) และความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism) ภายในองค์การ

ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism)	ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism)
1. ส่งเสริมการทำงานอย่างมีอิสระ	1. ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน
2. พนักงานมีพฤติกรรมเป็นอิสระต่อกัน	2. พนักงานมีพฤติกรรมพึ่งพาอาศัยกัน
3. ทำงานคนเดียว	3. ทำงานเป็นทีม
4. มีการแข่งขันระหว่างบุคคล	4. ไม่มีการแข่งขันระหว่างบุคคล
5. เป็นตัวของตัวเอง	5. ทำตามผู้อื่น
6. ขาดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน	6. สนับสนุนการคล้อยตาม และปฏิบัติตาม
7. อดทนต่อการทำงานคนเดียว	7. ร่วมมือและประสานประโยชน์กัน
8. ให้ความสำคัญกับเรื่องที่เกี่ยวข้องเฉพาะตน	8. ความสนใจภายในกลุ่มสำคัญกว่าความสนใจส่วนบุคคล
9. นายจ้างและพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน	9. นายจ้างและพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงศีลธรรม ผูกพันกันเหมือนครอบครัว
10. การตัดสินใจการจ้างงานและเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากทักษะเป็นไปตามกฎ	10. การตัดสินใจด้านการจ้างงานและเลื่อนตำแหน่งพิจารณาจากข้อเท็จจริงในกลุ่ม
11. การจัดการเป็นไปในเชิงบุคคล	11. การจัดการเป็นไปในระดับกลุ่ม
12. งานสำคัญมากกว่าความสัมพันธ์	12. ความสัมพันธ์สำคัญมากกว่างาน
13. ให้ความสำคัญกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเช่น เวลา	13. ให้ความสำคัญกับสิ่งที่องค์กรจัดไว้ให้ เช่น การฝึกอบรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน
14. ความรู้สึกหรืออารมณ์จะแยกจากองค์การ	14. ความรู้สึกหรืออารมณ์จะขึ้นอยู่กับองค์การ
15. องค์การขนาดใหญ่จะเป็นที่ดึงดูดใจ	15. องค์การขนาดใหญ่จะเป็นที่ดึงดูดใจ
16. ความเกี่ยวข้องกับบริษัทเป็นไปในเชิงเศรษฐกิจ	16. ความเกี่ยวข้องกับบริษัทเป็นไปในเชิงจริยธรรม
17. ความเป็นอิสระและความท้าทายในงานเป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ	17. การฝึกอบรมและการใช้ทักษะในงานเป็นสิ่งดึงดูดที่สำคัญ
18. ผู้จัดการต้องการความเป็นผู้นำและการเปลี่ยนแปลง	18. ผู้จัดการต้องการให้ภายในองค์การมีความเห็นตรงกัน และเป็นระเบียบเรียบร้อย
19. ผู้จัดการให้ความสำคัญกับความเป็นอิสระ	19. ผู้จัดการจะให้ความสำคัญกับความมั่นคงในตำแหน่ง
20. ผู้จัดการมีมุมมองที่ทันสมัย สนับสนุนการ	20. ผู้จัดการมีมุมมองแบบเก่า ไม่สนับสนุนการ

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism)	ลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivism)
กระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ และเกิดกิจกรรมภายในกลุ่ม	กระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ และเกิดกิจกรรมภายในกลุ่ม
21. เชื่อการตัดสินใจของบุคคลมากกว่ากลุ่ม	21. เชื่อการตัดสินใจของกลุ่มมากกว่าบุคคล
22. ให้ความสำคัญกับความคิดสร้างสรรค์การประสบความสำเร็จของบุคคลและการเป็นผู้นำที่ดี	22. ให้ความสำคัญกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ที่มา: Hofstede (1997: 67, 1984: 166-171)

จากการศึกษาของ Hofstede พบว่าประเทศอเมริกามีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูงมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 91) ในขณะที่ไทยมีลักษณะดังกล่าวค่อนข้างต่ำ (ค่าดัชนีเท่ากับ 20) ทั้งนี้เพราะไทยมีลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมมาก โดยค่าดัชนีของลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและความเป็นกลุ่มนิยมในแต่ละประเทศ ได้แสดงค่าดัชนีเฉลี่ยเท่ากับ 43.06

3. ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิง (Masculinity and Femininity) ลักษณะความเป็นชายเป็นลักษณะที่สังคมให้ค่านิยมต่อผู้ที่ชอบแสดงออกเข้มแข็ง ต้องการโดดเด่นเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินทองข้าวของและความสำเร็จ มากกว่าจะให้ความสำคัญต่อความสุภาพ ความเห็นอกเห็นใจความสัมพันธ์ต่อผู้อื่น หรือความสนใจในคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นลักษณะของความเป็นหญิง (Femininity)

การใช้คำว่าลักษณะความเป็นชาย (Masculinity) และลักษณะความเป็นหญิง (Femininity) เป็นเพียงความสอดคล้องของรูปศัพท์ แต่ไม่ได้มีความหมายตรงตัว เป็นการอธิบายถึงการแสดงพฤติกรรมตามบทบาททางเพศ ในระดับองค์กรลักษณะของความเป็นชายแสดงให้เห็นได้จากการมีความกระตือรือร้น ในการแข่งขันสูง มีการแสวงหาหนทางสู่ความสำเร็จ กล้าตัดสินใจ คำนึงถึงเหตุผลมากกว่าความรู้สึกของผู้ร่วมงาน การทำงานมีระบบเคร่งครัด บรรยากาศในองค์กรเข้มงวด เต็มขนาด เน้นผลงาน การพิจารณาให้รางวัลเป็นไปอย่างยุติธรรมตามผลการปฏิบัติงาน มีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน มีค่านิยมในการทำงานแบบอยู่เพื่อทำงาน และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งสูง

ส่วนในองค์กรที่มีลักษณะความเป็นหญิงแสดงให้เห็นได้จากผู้บริหารจะแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง การให้รางวัลตั้งอยู่บนฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาติญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ เคยชินกับการใช้มติดมหาชน และมีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่ (Hofstede, 1997: 80-96) ลักษณะของความเป็นชาย และความเป็นหญิงแสดงใน

ตารางที่ 4 สรุปลักษณะของความเป็นชาย และความเป็นหญิง

ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity)	ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity)
1. มีค่านิยมที่จะประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า	1. มีค่านิยมในการดูแล บริการ และปกป้องผู้อื่น
2. มีความเป็นอิสระ	2. มีความต้องการพึ่งพา
3. ให้ความสำคัญกับเงินและสิ่งของ	3. ให้ความสำคัญกับคนและความสัมพันธ์ที่ดี
4. มีความทะเยอทะยาน กล้าแสดงออก และมีความเข้มแข็ง	4. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และจะรักษาความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
5. คาดหวังผู้จัดการมีความเด็ดขาดเข้มงวดเคร่งครัด และมีการแสดงออก	5. ผู้จัดการจะใช้ความพยายามและการหยั่งรู้เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง
6. มีการแข่งขันระหว่างผู้ร่วมงาน	6. พึ่งพาอาศัยและร่วมมือกัน
7. แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยการต่อสู้	7. แก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยวิธีการประนีประนอมและการเจรจาต่อรอง
8. เน้นความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จ	8. เน้นความสัมพันธ์ระหว่างกันและการให้บริการ
9. มีการแบ่งแยกบทบาททางเพศ	9. การปฏิบัติตามบทบาทของผู้อยู่ได้อ่านใจ
10. พนักงานจะให้ความสำคัญกับค่าจ้าง การยอมรับ การปฏิบัติงาน ความก้าวหน้า ความเชี่ยวชาญและความท้าทาย	10. พนักงานจะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ต่อหัวหน้างาน ความร่วมมือกัน บรรยากาศที่เป็นมิตร คุณภาพชีวิต สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และมีความมั่นคงในการจ้างงาน
11. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง	11. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
12. ผู้จัดการจะมีความเป็นผู้นำ เป็นอิสระ และมีความเข้าใจในตนเองตามความเป็นจริง	12. ผู้จัดการไม่ค่อยให้ความสำคัญกับความเป็นผู้นำ ความอิสระ และความเข้าใจตนเองตามความเป็นจริง
13. เชื่อในการตัดสินใจอย่างเป็นอิสระ	13. เชื่อในการตัดสินใจของกลุ่ม
14. ให้ความสำคัญของความสำเร็จในลักษณะ	14. ให้ความสำคัญของความสำเร็จในลักษณะ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะความเป็นชาย (Masculinity)	ลักษณะความเป็นหญิง (Femininity)
ของทรัพย์สิน และการเป็นที่ยอมรับ	ของความสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อม ในองค์กร
15. พนักงานชอบที่จะได้รับเงินเดือนสูง มากกว่าการมีชั่วโมงการทำงานต่ำ	15. พนักงานชอบที่จะมีชั่วโมงการทำงานที่ ต่ำมากกว่าการได้รับเงินเดือนสูง
16. ยอมรับการแทรกแซงชีวิตส่วนตัวจาก องค์กร	16. ไม่ยอมรับการแทรกแซงชีวิตส่วนตัวจาก องค์กร
17. พนักงานจะชอบองค์กรขนาดใหญ่	17. พนักงานจะชอบองค์กรขนาดเล็ก
18. พนักงานมีความเครียดในการทำงานสูง	18. พนักงานจะมีความเครียดในการทำงานต่ำ
19. เชื่อในทฤษฎี X	19. ไม่เชื่อในทฤษฎี X
20. มีความแตกต่างทางค่านิยมที่มีต่อเพศชาย และเพศหญิงที่ทำงานที่เดียวกัน	20. ไม่ค่อย. มีความแตกต่างทางค่านิยม ที่มีต่อเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานที่เดียวกัน
21. มีค่านิยมในการอยู่เพื่อทำงาน	21. มีค่านิยมในการทำงานเพื่ออยู่
22. มีความเครียดในงานสูง	22. มีความเครียดในงานต่ำ
23. มีความขัดแย้งในองค์กรสูง	23. มีความขัดแย้งในองค์กรต่ำ

ที่มา: Hofstede (1997: 98, 1984: 200-205)

จากการศึกษาของ Hofstede พบว่าประเทศญี่ปุ่นมีลักษณะความเป็นชายสูงมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 95) ในขณะที่สวีเดนมีลักษณะความเป็นชายต่ำมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 5) สำหรับประเทศไทยมีลักษณะความเป็นชายค่อนข้างต่ำ (ค่าดัชนีเท่ากับ 34) โดยที่ค่าดัชนีเฉลี่ยเท่ากับ 48.68

4. ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) เป็นลักษณะที่สมาชิกพยายามหลีกเลี่ยงความรู้สึกรู้สึกไม่สบายใจต่อสิ่งที่ไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่คลุมเครือ โดยการนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้ว สิ่งที่ได้กระทำมาแล้ว หรือสิ่งประดิษฐ์ที่มีอยู่ในสังคมมาคิดแปลงเพื่อนำมาใช้ให้เหมาะสมกับตน เชื่อในตำนานและระบบที่แน่นอน มีความมั่งคั่งต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ มีความไว้วางใจในการรับรองและการยอมรับอย่างเป็นทางการจากผู้ชำนาญการด้านต่าง ๆ เคารพนับถือความมีอาวุโส อันเนื่องมาจากความรู้ สติปัญญา อายุ และ ประสบการณ์ เชื่อมมั่นในกฎหมาย นโยบาย ประเพณี และแนวปฏิบัติของสังคม ควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อลดความไม่แน่นอน เป็นต้น และจากการศึกษาของ Hofstede ในประเทศต่าง ๆ พบว่าประเทศที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมี

ปัจจัยบ่งชี้สามประการ ได้แก่ การเน้นกฎระเบียบ (Rule Orientation) ความมั่นคงในการจ้างงาน (Employment Stability) และความเครียด (Stress)

ในองค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาก เพื่อใช้ควบคุมสิทธิและหน้าที่ทั้งของพนักงาน และนายจ้าง มีกฎเกณฑ์ภายในและระเบียบสำหรับควบคุมกระบวนการทำงาน ซึ่งการมีกฎระเบียบเช่นนี้เป็นเหตุผลทางด้านจิตใจ

ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำจะไม่ชอบกฎระเบียบที่เป็นทางการ จะบังคับใช้เฉพาะในเรื่องที่จำเป็นเท่านั้น มีความวิตกกังวลต่ำ พนักงานจะทำงานหนักต่อเมื่อเขาต้องการจะทำ ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น ชอบการผ่อนคลาย และเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง (Hofstede, 1997: 111-126) แสดงลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สรุปลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ภายในองค์กร

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (Strong Uncertainty Avoidance)	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Weak Uncertainty Avoidance)
1. มีความเครียดในงานสูง และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมาก	1. มีความเครียดในงานต่ำ และไม่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
2. องค์กรมีแนวโน้มที่จะรักษาพนักงานเดิมไว้	2. องค์กรจะไม่ลังเลหากต้องเปลี่ยนพนักงาน
3. พนักงานจะชอบองค์กรที่มีขนาดใหญ่	3. พนักงานจะชอบองค์กรที่มีขนาดเล็ก
4. คัดเลือกผู้จัดการจากความอาวุโส	4. คัดเลือกผู้จัดการจากเกณฑ์อื่น ๆ มากกว่าความอาวุโส
5. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ	5. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง
6. กลัวความล้มเหลว	6. ต้องการประสบความสำเร็จ
7. ขอมรับความเสี่ยงต่ำ	7. ขอมรับความเสี่ยงสูง
8. มีความทะเยอทะยานเพื่อความก้าวหน้าต่ำ	8. มีความทะเยอทะยานเพื่อความก้าวหน้าสูง
9. ต้องการผู้เชี่ยวชาญในสายงานมากกว่าผู้จัดการ	9. ต้องการผู้จัดการในสายงานมากกว่าผู้เชี่ยวชาญ
10. ผู้จัดการต้องการเป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขางาน	10. ผู้จัดการไม่ต้องการเป็นผู้เชี่ยวชาญใน

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (Strong Uncertainty Avoidance)	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Weak Uncertainty Avoidance)
ของคน	สายงานของคน
11. พอใจกับคำแนะนำ/ความต้องการที่ชัดเจน	11. พึ่งพอกับคำแนะนำกว้าง ๆ
12. ห้ามฝ่าฝืนกฎบริษัทโดยเด็ดขาด	12. สามารถยกเว้นกฎต่าง ๆ ได้ในทางปฏิบัติ
13. โครงสร้างการบังคับบัญชาจะต้องเป็นไปอย่างชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ	13. ในทางปฏิบัติสามารถลดขั้นตอนตามโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์กรได้
14. ไม่ต้องการให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร	14. ความขัดแย้งในองค์กรเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้
15. นิยมการใช้มติมหาชนและจากหัวหน้าแบบร่วมปรึกษา	15. แต่ละคนจะร่วมกันแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ
16. ไม่เห็นด้วยกับการแข่งขันระหว่างพนักงาน	16. การแข่งขันระหว่างพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องและยุติธรรม
17. ความคิดริเริ่มของพนักงานเป็นไปได้ภายใต้การควบคุม	17. มีการมอบหมายงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
18. ไม่มีการเตรียมความพร้อมในการประนีประนอมกับคู่แข่ง	18. มีความพร้อมที่จะประนีประนอมกับคู่แข่ง
19. ไม่ยอมรับผู้จัดการชาวต่างชาติ	19. ยอมรับผู้จัดการชาวต่างชาติ
20. มีความอดทนต่องานที่มีความคลุมเครือต่ำ	20. มีความอดทนต่องานที่มีความคลุมเครือสูง
21. มองความคิดสร้างสรรค์ ความทะเยอทะยาน และทักษะการนำของพนักงานในแง่ร้าย	21. มองความคิดสร้างสรรค์ ความทะเยอทะยาน และทักษะการนำของพนักงานในแง่ดี
22. เชื่อในตำนานและระบบที่แน่นอน	22. ไม่เชื่อตำนาน
23. ใช้สิ่งประดิษฐ์ที่มีอยู่แล้ว	23. มีการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ
24. พยายามเขียนกฎระเบียบต่าง ๆ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร	24. พยายามให้มีกฎระเบียบต่าง ๆ น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
25. เวลาหมายถึงเงิน	25. เวลาหมายถึงกรอบที่ใช้กำหนด
26. มีการกระตุ้นจากภายในบุคคลให้ทำงานหนัก	26. รู้สึกสบายหากเกียจคร้านและจะทำงานหนักต่อเมื่อต้องการเท่านั้น
27. ความถูกต้องและความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่	27. ความถูกต้องและความตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (Strong Uncertainty Avoidance)	ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (Weak Uncertainty Avoidance)
ต้องเรียนรู้	ที่มีได้โดยธรรมชาติ
28. กำจัดความคิดเห็นและพฤติกรรมที่ผิดไป จากบรรทัดฐานต่อต้านนวัตกรรม	28. อดทนต่อความคิดเห็นและพฤติกรรมที่ผิด ไปจากบรรทัดฐาน และนวัตกรรม
29. มีแรงจูงใจจากความปลอดภัยและความ ภูมิใจ	29. มีแรงจูงใจจากความสำเร็จและความภูมิใจ

ที่มา: Hofstede (1997: 125, 1984: 132-140)

จากการศึกษาของ Hofstede พบว่าประเทศกรีซมีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน สูงมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 112) ในขณะที่สิงคโปร์มีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 8) สำหรับประเทศไทยมีลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนปานกลาง (ค่าดัชนีเท่ากับ 64) โดยที่ค่าดัชนีเฉลี่ยเท่ากับ 65.45

5. ลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว (Long-Term Orientation) เป็นลักษณะที่มาจากการศึกษาเพิ่มเติมในอีก 23 ประเทศ โดย Hofstede ได้เพิ่มลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว ขึ้นมาอีกหนึ่งมิติจากการศึกษาวิจัยพัฒนาเครื่องมือ โดยทดสอบกับผู้จัดการและพนักงานในประเทศจีน ซึ่งพบว่ามีลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวสูง และเป็นลักษณะที่ได้รับอิทธิพลมาจากคำสอนของขงจื้อ (Confucian Dynamism)

คำสอนของขงจื้อเป็นจริยธรรมที่ไม่เกี่ยวกับศาสนา แต่เป็นหลักยึดปฏิบัติในชีวิตประจำวันโดยมีหลักสำคัญดังนี้

5.1 มีความมั่นคงทางสังคม โดยยึดหลักความสัมพันธ์อันไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เช่น ผู้สร้างกฎกับผู้ปฏิบัติ พ่อกับลูก ซึ่งอาวุโสกว่าต้องให้การปกป้องดูแลและผู้อ่อนอาวุโสต้องให้ความเคารพเชื่อฟัง

5.2 ครอบครัวเป็นพื้นฐานของสังคม แต่ละบุคคลไม่ได้มีลักษณะเป็นปัจเจกบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังเป็นสมาชิกของครอบครัวด้วย ซึ่งไม่ว่าเด็กหรือผู้ใหญ่ต้องรู้จักยับยั้งชั่งใจตนเองเพื่อรักษาความสอดคล้องภายในครอบครัวไว้

5.3 มีพฤติกรรมที่มีคุณธรรมต่อผู้อื่น โดยการไม่แสดงพฤติกรรมที่เราไม่ต้องการต่อผู้อื่น

5.4 ให้ความสนใจในการกิจแห่งชีวิต โดยหมั่นศึกษาหาความรู้ ทำงานหนัก ไม่ใช่จ่ายเงินความจำเป็น มีความอดทน และอดุสาหะ

การมุ่งเน้นระยะยาว จะมุ่งอนาคตและมีการเคลื่อนไหว การมองการณ์ไกล โดยจะมีลักษณะของการมีความพยายาม ยึดเป้าหมาย ลำดับความสัมพัทธ์ตามสถานภาพและการสังเกตความสัมพันธ์ในแต่ละระดับ เข้าใจลำดับชั้นต่าง ๆ และแสดงตามบทบาท มีความมั่งคั่ง และมีความรู้สึกละอาย เมื่อได้กระทำในสิ่งที่กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Hofstede, 1997, 159-170) ลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว (Long- term Orientation)

ลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว (Long- term Orientation)

1. ปรับปรุงธรรมเนียมประเพณีให้เหมาะสมกับสังคมยุคใหม่
2. ยึดถือสังคมและหน้าที่ตามสถานะภายในขอบเขต
3. มั่งคั่ง สำรองทรัพยากรไว้ใช้
4. ออมเงินมาก
5. มานะพยายาม ถึงแม้จะเห็นผลช้า
6. เต็มใจที่จะยอมผู้อื่นบ้างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
7. ให้ความสำคัญกับคุณธรรม

ที่มา: Hofstede (1997: 173)

ผลการศึกษาลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวใน 23 ประเทศ พบว่าประเทศจีนมีลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวสูงมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 118) ในขณะที่ปากีสถานมีลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวที่ต่ำมาก (ค่าดัชนีเท่ากับ 56) โดยดัชนีเฉลี่ยเท่ากับ 46.26 และพบว่าประเทศไทยแถบเอเชียมีลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวสูงจากการศึกษาของ Hofstede ที่ได้ระบุวัฒนธรรมองค์การเป็น 5 มิติ คือ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นระยะยาว ซึ่งจะเห็นได้ว่าในมิติที่ 2 และ 3 คือ ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมและกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิง สามารถแบ่งแยกออกจากกันเป็นอีกหนึ่งมิติได้ เมื่อศึกษาจากแนวความคิดของ Hofstede แล้วพบว่าทั้งสองลักษณะไม่ได้เป็นลักษณะที่ตรงข้ามกันทั้งหมด ในบุคคลคนเดียวกันสามารถมีทั้งสองลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม และ กลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงร่วมกันได้ ดังนั้นในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงแบ่งแยก ความเป็นปัจเจกนิยมและความเป็นกลุ่มนิยม แยกออกจากกันเป็นคนละมิติ รวมถึงลักษณะความเป็นชาย ที่แยกเป็นอีกหนึ่งมิติกับ

ลักษณะความเป็นหญิง ฉะนั้นในงานวิจัยนี้จึงมีลักษณะวัฒนธรรม องค์การ 7 มิติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแต่ละมิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ชัดเจนขึ้น

ส่วนกรอบแนวคิดของ Kluckhohn- Strodtbeck (อ้างถึงใน Robbins 1994: 17-20) เป็นกรอบการศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมโดยแยกเป็น 6 ปัจจัย ได้แก่

1. ความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Relationship to the Environment) ประเทศที่เชื่อว่ามนุษย์อยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมจะไม่นิยมการกำหนดเป้าหมาย ส่วนประเทศที่เชื่อว่ามนุษย์สามารถดำรงอยู่อย่างสอดคล้องกลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมจะเชื่อในการหนดเป้าหมายแต่ในทางปฏิบัติอาจมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายจากเดิมบ้าง หรือหากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็ไม่มีโทษ ในขณะที่ประเทศที่เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมไว้ได้จะมีการกำหนดเป้าหมายกันอย่างกว้างขวาง
2. การให้ความสำคัญกับเวลา (Time Orientation) การให้ความสำคัญกับเวลาต่างกัน ได้แก่ อดีต ปัจจุบัน และอนาคต ทำให้ค่านิยมในแต่ละสังคมต่างกัน เช่น วัฒนธรรมตะวันตกมีมุมมองว่า เวลาเป็นทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป ดังนั้นจึงต้องบริหารเวลาให้มีประสิทธิผลที่สุด ในขณะที่อเมริกาจะให้ความสำคัญกับปัจจุบันและอนาคตอันใกล้จึงมุ่งเน้นการประเมินผลการปฏิบัติงานระยะสั้น
3. ธรรมชาติของมนุษย์ (Nature of People) ลักษณะของการมองธรรมชาติของคนแตกต่างกันนี้ทำให้เกิดรูปแบบภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไป เช่น ประเทศที่มองในแง่ร้ายจะมีการนำแบบรวบอำนาจ ประเทศที่ให้ความสำคัญกับความไว้วางใจจะนำแบบให้มีส่วนร่วม ในขณะที่ประเทศที่มองในลักษณะผสมผสานจะใช้วิธีการมีส่วนร่วมแต่จะมีการควบคุมอย่างซิดิโก้
4. การกำหนดแนวทางของกิจกรรม (Activity Orientation) ในการทำกิจกรรมนั้น บางวัฒนธรรมให้ความสำคัญกับการกระทำมุ่งเน้นความสำเร็จจึงทำงานหนักและคาดหวังในรางวัลที่จะได้รับ ในขณะที่บางประเทศให้ความสำคัญกับการดำรงอยู่ในปัจจุบัน และในอีกลักษณะคือเน้นการควบคุมประชาชนจะต้องข่มความต้องการส่วนตัว โดยการแยกตนเองออกจากสิ่งนั้น ๆ
5. การมุ่งเน้นความรับผิดชอบ (Focus of Responsibility) บางวัฒนธรรมมีความเป็นปัจเจกชนสูง เช่น อเมริกามีความเชื่อว่าคนเรามีความรับผิดชอบที่จะดูแลตนเองได้ ในบางประเทศ เช่น มาเลเซีย อิสราเอล จะให้ความสำคัญกับกลุ่ม เน้นความสอดคล้อง ความสามัคคี และความจงรักภักดีต่อกลุ่ม ในขณะที่บางประเทศ เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส จะเชื่อในความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น กลุ่มในประเทศเหล่านี้จะมีลำดับชั้นการบังคับบัญชา มีตำแหน่ง หรือมีการปกครองที่ผูกขาดโดยหมู่คณะ วัฒนธรรมด้านนี้นำไป

ประยุกต์ใช้ในการออกแบบงาน วิธีการตัดสินใจ ระบบการให้รางวัล รูปแบบการสื่อสาร และกระบวนการคัดเลือกในองค์การ

6. ความคิดเกี่ยวกับพื้นที่ (Conception of Space) บางวัฒนธรรมจะเปิดเผยมากและติดต่อธุรกิจในที่สาธารณะ ในขณะที่บางประเทศจะเน้นความเป็นส่วนตัวมาก และบางประเทศจะรวมทั้งสองลักษณะ มีทั้งความเป็นส่วนตัวและส่วนรวม ความรู้ในวัฒนธรรมด้านนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบงานและการติดต่อสื่อสาร

จากที่กล่าวมาสามารถสรุปความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรมตามกรอบการศึกษาของ Kluckhohn-Strodtbeck ทั้ง 6 ปัจจัยได้ดังตารางที่ 7 ต่อไปนี้

ตารางที่ 7 ความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรมตามกรอบของ Kluckhohn-Strodtbeck

	ความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรม		
ปัจจัยทางวัฒนธรรม	ควบคุม	สอดคล้องกลมกลืน	อยู่ภายใต้
ความสัมพันธ์กับ	สิ่งแวดล้อม		สิ่งแวดล้อม
สิ่งแวดล้อม			
การให้ความสำคัญต่อ	อดีต	ปัจจุบัน	อนาคต
เวลา			
ธรรมชาติของมนุษย์	เป็นคนดี	ทั้งดีและไม่ดี	เป็นคนไม่ดี
การกำหนดแนวทางของ	ความเป็นอยู่	การควบคุม	การกระทำ
กิจกรรม			
การมุ่งเน้นความ	บุคคล	กลุ่ม	ลำดับชั้น
รับผิดชอบ			
ความคิดเกี่ยวกับพื้นที่	เป็นส่วนตัว	ผสมผสาน	สาธารณะ

ที่มา: Robbins (1994: 20)

นอกจากนี้ยังมีวัฒนธรรมองค์การแบบ 3 กลุ่มบริษัท ได้แก่ บริษัทแบบอเมริกัน แบบญี่ปุ่น และแบบ Z โดย Ouchi (ม.ป.ป. อ้างถึงใน Moorhead and Griffin 1995: 448-450) นั้น ได้วิเคราะห์ และพิจารณา 7 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่

1. ความผูกพันต่อพนักงาน (Commitment to Employee) บริษัทแบบญี่ปุ่น และแบบ Z มีวัฒนธรรมในการรักษาพนักงานไว้ การให้พนักงานออกเป็นสิ่งสุดท้ายที่บริษัทจะทำ ในญี่ปุ่นคำนิยามในการรักษาพนักงานไว้ทำให้เกิดการจ้างงานตลอดช่วงชีวิต (Lifetime Employment) ส่วนในบริษัทแบบ Z จะเป็นการจ้างงานระยะยาว (Long-term Employment) พนักงานโดนไล่ออกจากบริษัทได้หากผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ในขณะที่บริษัทแบบอเมริกันจะจ้างงานระยะสั้น (Short-term Employment) ไม่ว่าจะพนักงานหรือผู้จัดการ

2. การประเมินผล (Evaluation) บริษัทแบบญี่ปุ่น และแบบ Z จะประเมินพนักงาน และ ผู้จัดการในระยะยาว เช่น 10 ปี และจะเน้นการปฏิบัติงานทั้งด้านคุณภาพและปริมาณในระดับเดียวกัน ดังนั้นในการตัดสินใจเลื่อนตำแหน่งจึงเกิดขึ้นหลังจากการสัมภาษณ์บุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ส่วนบริษัทอเมริกันจะดำเนินการประเมินอย่างรวดเร็ว และเน้นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณ

3. อาชีพ (Careers) บริษัทแบบญี่ปุ่น และแบบ Z จะมีหน้าที่ที่แตกต่างหลากหลายมากใน แต่ละเส้นทางอาชีพ (Careers Paths) ทำให้เกิดประสบการณ์หลากหลายประมาณ 6-7 หน้าที่ แต่บริษัท แบบ Z จะมีหน้าที่ที่แคบกว่า ในขณะที่บริษัทแบบอเมริกันผู้จัดการจะปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันเพียง 1-2 หน้าที่เท่านั้น

4. การควบคุม (Control) บริษัทแบบญี่ปุ่น และแบบ Z เชื่อว่าการควบคุมสามารถทำได้โดยวิธีที่ไม่เป็นทางการ และวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพได้แก่การใช้วัฒนธรรมองค์การเป็นตัวควบคุมวัฒนธรรมองค์การจะบอกถึงแนวทางในการปฏิบัติ เช่น เรื่องเล่า ซึ่งจะสื่อสารถึงสิ่งสำคัญต่าง ๆ ที่ผู้จัดการระดับสูงต้องการให้ผู้จัดการระดับล่างทำ

5. การตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจในแบบญี่ปุ่น และแบบ Z จะเกิดขึ้นภายในกลุ่ม และอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการตกลงร่วมกันอย่างเป็นเอกฉันท์ แต่ในบริษัทแบบอเมริกันจะเป็นการตัดสินใจส่วนบุคคล โดยไม่ต้องรอรับคำแนะนำจากผู้อื่น

6. ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความรับผิดชอบจะมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในบริษัทแบบญี่ปุ่นจะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งในการสนับสนุนความรับผิดชอบร่วมกัน โดยกลุ่มจะมีความสำคัญมากกว่าบุคคล ความรับผิดชอบในการตัดสินใจจึงเป็นของกลุ่ม ส่วนบริษัทแบบ Z แม้ว่าจะให้กลุ่ม

ตัดสินใจแต่ผู้จัดการจะเป็นผู้รับผิดชอบการตัดสินใจของกลุ่ม ในขณะที่บริษัทแบบอเมริกันแต่ละบุคคล จะรับผิดชอบการตัดสินใจของตน

7. ความเกี่ยวข้องกับบุคคล (Concern for People) บริษัทแบบญี่ปุ่น และแบบ Z จะมีวัฒนธรรมเด่นเหมือนกันคือมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานและผู้จัดการในทุกด้าน นั่นคือจะขยายไปยังชีวิตครอบครัว งานอดิเรก ความหวาดกลัว ความเชื่อส่วนบุคคล และความปรารถนา ส่วนบริษัทแบบอเมริกันความเกี่ยวข้องกับพนักงานจะแคบและเน้นเฉพาะในที่ทำงานเท่านั้น

ตารางที่ 8 ความแตกต่างในแต่ละวัฒนธรรมตามกรอบของ Ouchi

วัฒนธรรม	บริษัทแบบญี่ปุ่น	บริษัทแบบ Z	บริษัทแบบอเมริกัน
ความผูกพันต่อพนักงาน	การจ้างงานตลอดช่วงชีวิต	การจ้างงานระยะยาว	การจ้างงานระยะสั้น
การประเมินผลอาชีพ	ช้า เน้นคุณภาพ กว้างมาก	ช้า เน้นคุณภาพ ค่อนข้างกว้าง	เร็ว เน้นปริมาณ แคบ
การควบคุม	ไม่เป็นทางการ	ไม่เป็นทางการ	เป็นทางการ
การตัดสินใจ	กลุ่ม	กลุ่ม	บุคคล
ความรับผิดชอบต่อ	กลุ่ม	กลุ่ม	บุคคล
ความเกี่ยวข้องกับบุคคล	กว้าง	กว้าง	แคบ

ที่มา: Moorhead and Griffin (1995: 448)

แนวคิดที่ได้รับความนิยมเช่นกัน คือแนวคิดของ Robbins (1996: 595-6) ได้ระบุถึง ลักษณะพื้นฐาน 7 ประการ เกี่ยวกับการตรวจสอบวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีผู้ได้วิจัยทำไว้ประกอบด้วย

1. ความคิดสร้างสรรค์และความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) ในระดับของพนักงานที่มีความท้าทายในการทำงานซึ่งใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเสี่ยงในการทำงาน

2. รายละเอียดเกี่ยวกับความตั้งใจ (Attention to Detail) ในระดับของพนักงานที่ถูกคาดหวัง และถูกห้ามปฏิบัติการวิเคราะห์

3. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ (Outcome Orientation) ในระดับของการจัดการมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าเทคนิคเบาะกระบวนการที่ใช้และทำให้เกิดผลสำเร็จ

4. มุ่งเน้นที่ตัวบุคคล (People Orientation) ในระดับของการจัดการตัดสินใจได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของบุคคลภายในองค์การ

5. มุ่งเน้นที่ทีม (Team Orientation) ในระดับของการทำกิจกรรม โดยมีการจัดองค์การในลักษณะการทำงานร่วมกันมากกว่าการทำงานส่วนตัว

6. การรุก (Aggressiveness) ในระดับของบุคคลซึ่งมีการทำงานในลักษณะเชิงรุก และมีการแข่งขันมากกว่าทำไปเรื่อย ๆ

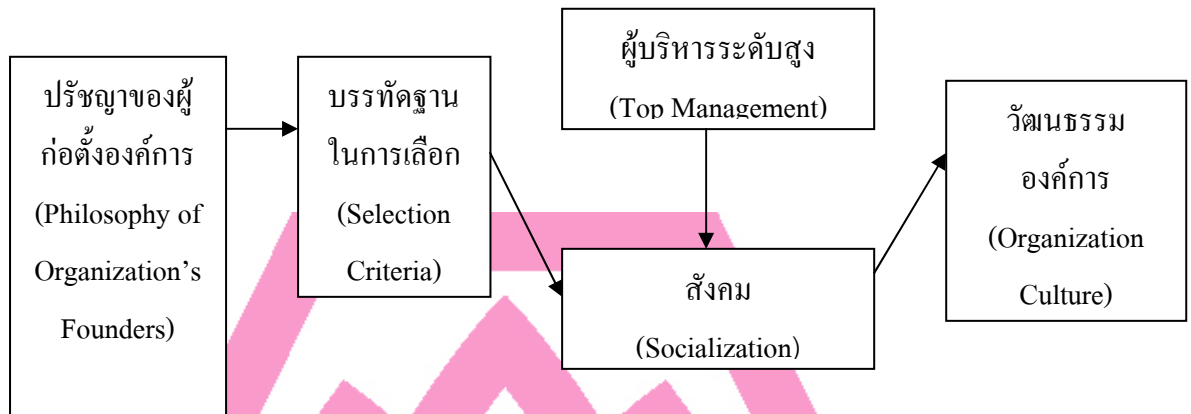
7. ความมั่นคง (Stability) ในระดับของกิจกรรมองค์การได้เน้นเกี่ยวกับการบำรุงรักษาและสภาพภาพซึ่งจะต้องเจริญเติบโต โดยพนักงานจะต้องมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรนั้นมีอยู่เป็นจำนวนมาก เพราะวัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องที่กว้าง ไม่มีจุดจบ แต่ละองค์การในแต่ละประเทศก็มีวัฒนธรรมที่ต่างกันออกไป ผู้ศึกษาก็ย่อมมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ แต่ถ้าจะพิจารณาแล้ว แนวคิดนั้น ๆ ก็มาจากปัจจัยพื้นฐานที่คล้ายคลึงกันนั่นเอง

ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร

จากแนวคิดที่หลากหลายของวัฒนธรรมองค์กรแล้ว การทราบถึงแหล่งกำเนิด หรือความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร จะสามารถช่วยในการถ่ายทอด หรือส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้ได้อย่างถูกต้องตรงจุด

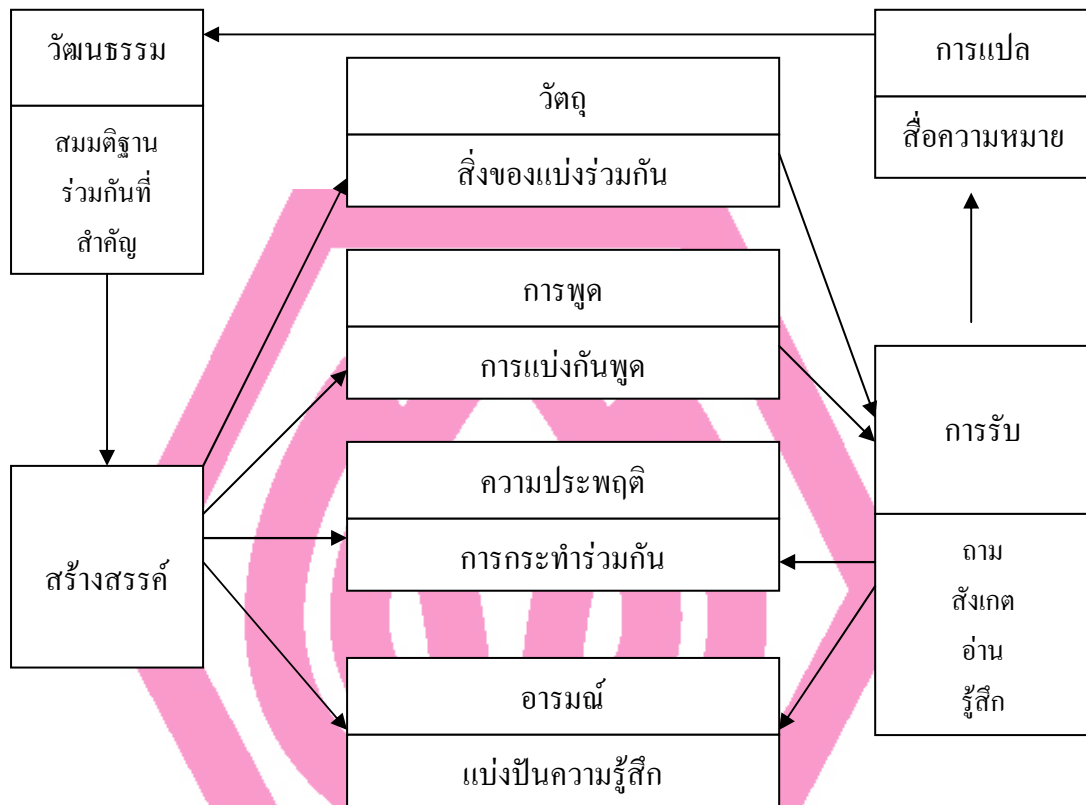
วัฒนธรรมองค์กรมักเกิดจากปรัชญาของผู้ก่อตั้งองค์การ (Philosophy of Organization's Founders) ได้มีการวางแผนปฏิบัติขององค์การหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานจากนั้นก็ได้มีการสร้างบรรทัดฐานในการเลือก (Selection Criteria) ซึ่งบรรทัดฐานนี้จะครอบคลุมการสรรหา คัดเลือกบุคคลเข้ามาร่วมงานกับสังคม และการพิจารณาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะต้องเข้ามาควบคุมวางแผน และนโยบายหลักขององค์การ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติ จากนั้นปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความเป็นมาของวัฒนธรรมองค์กร (How Organization Culture Form)
ที่มา: Robbins (1996: 695)

สิทธิโชค (2540: 66-67) กล่าวว่า องค์กรได้จัดรูปแบบหรือกิจกรรมแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นรูปนัย (Formal) และ อรูปนัย (Informal) เพื่อเป็นตัวถ่ายทอดความคิด ความเชื่อ ค่านิยม หรือความคาดหวัง ต่าง ๆ ขององค์กรให้พนักงานได้เรียนรู้จากการที่เอาตนเองเข้าไปร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น พนักงานจะรับรู้เหตุการณ์เหล่านั้นได้หลายทาง ดังแผนภาพต่อไปนี้

องค์ประกอบของวัฒนธรรม สื่อสารวัฒนธรรมองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ การสื่อถึงวัฒนธรรม



ภาพที่ 3 แผนภาพการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ

ที่มา: Sathe, Vijay. *Vulture and Related Corporate*, Homewood, Illinois : Richard D. Irwin (1985:17)

จากภาพที่แสดงการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การ เราจะเห็นได้ว่าการแปลความหมายของประสบการณ์ที่ได้จากการสื่อสารวัฒนธรรมองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ (Manifestation of Culture) เป็นเรื่องผลที่ได้มาของแต่ละคนอาจมีความแตกต่างกัน เพราะกระบวนการแปลความหมายสิ่งเร้ารอบตัวทำให้คนเรารับรู้ไม่เหมือนกัน แต่ถ้าความเข้มข้นของเนื้อหาของความเชื่อ ค่านิยมมีมากการแปลความหมายก็จะคล้ายกันมากขึ้น

การถ่ายทอดวัฒนธรรมมีความหมายสำคัญมากสำหรับกลุ่มเพราะจะทำให้กลุ่มอยู่รอดและมีความมั่นคงและในการถ่ายทอดวัฒนธรรมนั้นกลุ่มหรือสังคมใช้กระบวนการสังคมประกิตเป็นตัวถ่ายทอดความเชื่อ ค่านิยม (หรือความคาดหวังต่าง ๆ) ที่คนรุ่นก่อนมีต่อคนที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้คนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่าก็จะเข้ากันได้ดี กลุ่มคนนี้ก็จะมีบูรณาการภายในดี (Internal Integration) และกลุ่มคนนี้จะแข็งแกร่งมีกำลังที่จะสู้หรือจัดการกับแรงกดดันที่มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ (External Adaptation)

อันจะทำให้สังคมหรือกลุ่มคนนี้มีความสามารถที่จะอยู่อย่างมั่นคงและอยู่รอดได้ ซึ่งกระบวนการสังคมประภคนี้จะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนของสังคมประภคในองค์กร (สิทธิโชค, 2540: 70-77)

ในช่วงชีวิตหนึ่งของพนักงานที่ทำงานมาในองค์กร ทุกคนจะต้องได้ผ่านกระบวนการสังคมประภคที่องค์กร ได้จัดขึ้นมา เริ่มตั้งแต่การเข้าร่วมในองค์กรใหม่ ๆ ไปจนกระทั่งลาออกไป โดยอาจจะแบ่งได้ 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ขั้นแสวงหาและคัดเข้าร่วมงาน (Entry) ระยะเวลาเริ่มตั้งแต่องค์กรเริ่มแสวงหาคนเข้าร่วมงานจนกระทั่งได้ตัวคนเข้าร่วมงานใหม่ ๆ ระยะเวลาเป็นช่วงเวลาที่ยากที่สุดในการพยายามสืบหาคนที่เหมาะสมกับตำแหน่งในองค์กร ขณะเดียวกันผู้สมัครก็แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรจากที่ต่างๆ ด้วย นับเป็นจุดเริ่มต้นแห่งการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรแล้ว (ทั้งที่ยังไม่ได้มีสภาพเป็นพนักงานองค์กร) ครั้นเมื่อผ่านสอบเข้ามาเป็นพนักงานใหม่แล้วก็ต้องมีการปฐมนิเทศ การเลี้ยงต้อนรับน้องใหม่ สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการอบรมถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นทางการเพื่อชี้แจงระเบียบ กฎเกณฑ์ จารีตประเพณี ที่กลุ่มยึดถือ ตลอดจนสิ่งสำคัญอื่นๆ สำหรับการดำเนินชีวิตให้เป็นปกติในองค์กรนั้น

ในระยะแรกของการเข้าทำงานในองค์กรนับเป็นระยะสำคัญมากต่อการสร้างความประทับใจให้แก่พนักงาน ซึ่งพนักงานถ้าได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรมาก่อนเข้าทำงานตรงกับความเป็นจริง ทั้งทางลบและทางบวก ซึ่งจะช่วยให้พนักงานปรับตัวได้เร็วกว่าและทำให้ก้าวหน้ากว่า

ขั้นที่สอง ขั้นเรียนรู้และปรับตัว (Learning and Assimilation) เป็นขั้นที่พนักงานได้เข้ามาทำงานอย่างเต็มตัวและจะได้ประสบการณ์ใหม่ทำให้เกิดการเรียนรู้ โดยมีจุดสำคัญอยู่สามประการ คือหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น สองมีการเปรียบเทียบอดีตกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน สามมีความรู้สึกพิศวงสงสัย

โดยทั่วไปพนักงานใหม่มักจะเตรียมตัวเพื่อการปรับตัวให้เข้ากันได้กับที่ทำงานใหม่อยู่แล้วในจังหวะที่สำคัญนี้องค์กรควร ได้จัดระบบที่จะทำให้พนักงานปรับตัวได้เร็วขึ้น ด้วยการจัดให้มีระบบที่ช่วยให้เรียนรู้ที่จะทำงานในความรับผิดชอบ และวัฒนธรรมองค์กรอย่างรวดเร็ว เพราะว่ายิ่งเรียนรู้ที่จะปรับตัวได้เร็วเท่าไร ก็จะยิ่งทำงานได้มีประสิทธิภาพได้เร็วขึ้นเท่านั้น

การดูแลพนักงานอย่างดีในช่วงแรกของการเข้ามาทำงานกับบริษัท เช่น การได้อยู่กับรุ่นพี่ที่มีทัศนคติดีด้วยระบบพี่เลี้ยง มีนายคนแรกดี เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานใหม่มีทิศทางในการเรียนรู้ที่ปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและการทำงานได้เร็วจนสามารถทำงานได้ดีในปีแรก ๆ มีผลให้

พนักงานใหม่มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อตนเอง เขาจะอยู่ทำงานในองค์กรนานและได้รับการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าพวกที่ไม่มีโอกาสอย่างนี้

ขั้นที่สาม ขั้นดำรงรักษา(Maintenance) เมื่อได้รับวัฒนธรรมองค์กรและตนเองก็ได้รับการยอมรับจากคนอื่น ๆ ในองค์กรให้เป็นสมาชิกอย่างสมบูรณ์แล้ว พนักงานใหม่มักจะสบายใจและไม่ถือตนว่าเป็นคนใหม่อีกต่อไป และจะสามารถทำงานได้อย่างเชี่ยวชาญมากขึ้น ระยะเวลาในตอนนี้พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่เมื่อเวลาผ่านไปนานเข้า ด้วยความคุ้นเคยจึงอาจจะทำให้ละเลยบ้าง และศึกษาหาทางทำงานด้วยเทคนิคใหม่ ๆ ประกอบกับการที่องค์กรส่วนมาก จะละเลยการฝึกอบรมพนักงานเหล่านี้ ทำให้พนักงานตามไม่ทันกับความเปลี่ยนแปลง ซึ่งนำไปสู่การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในแบบต่าง ๆ

ในระยะนี้องค์กรควรใช้ประโยชน์จากพนักงานเก่าให้เป็นผู้ถ่ายทอดวัฒนธรรมไปยังพนักงานเข้าใหม่ เช่นการให้เป็นที่เลี้ยง เพราะจะทำให้เขาได้สอนงานและแสดงทัศนคติของตนแก่พนักงานใหม่ได้อย่างเต็มที่ เมื่อแสดงตนไปแล้วย่อมต้องรักษาตนเองให้เป็นอย่างที่ได้แสดงตนให้พนักงานใหม่ทราบ นั่นหมายความว่าองค์กรจะได้พนักงานที่ทำงานอย่างมีความผูกพันใจ (Commitment) กับองค์กร และจะต้องมีการจัดการทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมไปด้วย

ขั้นที่สี่ ขั้นแยกตัว (Departure) คือพนักงานมีทักษะในการทำงานมากแล้ว และมักจะเป็นพนักงานที่มีความผูกพันใจกับองค์กรสูง แต่ต้องเกษียณอายุระบียบ หรือต้องจากไปรับหน้าที่ใหม่ที่อื่นตามกฎเกณฑ์ขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องมีการส่งเสริมให้เขาได้ลาจากไปจากตำแหน่งเดิมอย่างงดงาม และต้องมีการเตรียมตัวเพื่อไปเรียนรู้และปรับตัวเข้าอย่างรวดเร็วที่สุดกับตำแหน่งงานและสถานที่ทำงานแห่งใหม่ของเขา

โดยสรุปแล้ว ขั้นตอนของสังคมประกิตหรือการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรนั้น เริ่มตั้งแต่การเลือกตัวเข้ามาทำงาน การเรียนรู้เพื่อการทำงานและการปรับตัวให้เข้าได้กับสังคมในองค์กร การรักษาพนักงานให้อยู่อย่างมีคุณภาพทั้งการทำงานและชีวิตส่วนตัว และขั้นสุดท้ายคือการลาจากไป

ด้าน Baron and Greenberg (1990: 298) กล่าวว่าแหล่งกำเนิดของวัฒนธรรมองค์กรมาจากผู้ก่อตั้ง สิ่งแวดล้อมภายนอก ทัศนคติ ค่านิยมของพนักงาน

ส่วน Green and Baron (1993:314) กล่าวถึงที่มาของวัฒนธรรมองค์กรดังนี้

วัฒนธรรมองค์กรอาจถูกสืบต่อกันมาอย่างน้อยช่วงหนึ่ง จนกลายเป็นบรรทัดฐานของบริษัทนั้น คือ บุคลากรขององค์กรจะมีบุคลิกภาพ ค่านิยม และภาพลักษณ์ขององค์กรที่ชัดเจนและถ่ายทอดให้แก่

พนักงานใหม่ ผลที่ตามมาก็คือ สิ่งทั้งหมดเหล่านั้นจะกลายมาเป็นสิ่งที่ยอมรับในองค์กรและเป็นบรรทัดฐานขององค์กรต่อไป สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรมีส่วนช่วยพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มภายในองค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร

ทางด้าน จงดี (2533: 13) และ ประชุม (2536: 53) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า วัฒนธรรมองค์กรเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาขององค์กร ผู้สืบทอดกิจการรุ่นต่อมาและสมาชิกใหม่ขององค์กร ย่อมจะซึมซับและนาระียบแบบแผนการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติกันมาในรุ่นก่อนเป็นเกณฑ์พนักงาน โดยทั่วไปเชื่อมั่นว่าองค์กรจะมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจากผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จในอดีต ซึ่งต้องระมัดระวังในการวิเคราะห์เพราะถ้าองค์กรที่พิจารณาเป็นองค์กรที่เก่าแก่อันนั้น การกำหนดหรือสร้างวัฒนธรรมองค์กรอาจสับสนและทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมหรือมีทัศนคติต่อองค์กรผิดพลาด

2. สภาพแวดล้อม (Environment) สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ทุกองค์กรต้องเผชิญและหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรย่อมได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ภาวะเศรษฐกิจการเมือง สังคม ตลอดจนการแข่งขันทางธุรกิจ

3. กระบวนการในการคัดเลือก สนับสนุน และวิธีในการจ้างงานขององค์กร องค์กรมีแนวโน้มที่จะว่าจ้าง รักษา และ เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับพนักงานปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

4. การบวนการทางสังคมในองค์กรสำหรับพนักงานใหม่ (Socialization Process) โดยการจัดการปฐมนิเทศหรือจากประสบการณ์ในการเรียนรู้จากพนักงานเก่าที่ฝึกงานให้

ในขณะที่สุนทร (2540: 119-136) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรเกิดจากปัจจัยกำหนดดังต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมสังคมระดับต่าง ๆ ได้แก่ วัฒนธรรมสังคมนานาชาติ ระดับชาติ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น ตลอดจนวัฒนธรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมและสาขาอาชีพ ซึ่งอาจส่งผลให้แต่ละฝ่ายภายในองค์กรมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมย่อยและในบางครั้งอาจขัดแย้งกัน

2. ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กล่าวคือถ้าหน่วยงาน 2 แห่งมีลักษณะงานต่างกัน วัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งสองมักแตกต่างกันไปด้วย ในทางกลับกันหน่วยงาน 2 แห่งมีลักษณะ

งานเหมือนกัน วัฒนธรรมในหน่วยงานทั้งสองก็มักมีส่วนที่คล้ายคลึงกัน นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพการแข่งขันก็อาจส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมในองค์กรได้เช่นเดียวกัน

3. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ รวมทั้งปัจจัยด้านสถานการณ์และทักษะในการบริหารของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ ต่างมีส่วนในการสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

4. ประสบการณ์จากการทำงานร่วมกันของสมาชิกองค์กร นั้นคือเมื่อสภาพแวดล้อมหรือเวลาเปลี่ยนไปอาจทำให้ความเชื่อและวิสัยทัศน์ของผู้นำรุ่นแรก ๆ ใช้ไม่ได้ผล ประสบการณ์หรือการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานจึงอาจเข้ามาแทนที่ค่านิยม ความเชื่อและวิธีแก้ปัญหาแบบเก่าของผู้ก่อตั้งและผู้นำรุ่นแรก ๆ

5. ค่านิยม ความเชื่อ และวิสัยทัศน์ของผู้นำรุ่นใหม่ของหน่วยงานมักจะนำค่านิยม ความเชื่อ วิธีคิด วิธีทำงานของตนเข้ามาในองค์กรด้วย จึงอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของหน่วยงานขึ้นได้ ผู้นำใหม่ที่มีตำแหน่งบริหารมักประสบความสำเร็จในการกำหนด

หรือการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรมากกว่าผู้นำใหม่ที่ไม่มีตำแหน่งบริหาร นอกจากนี้ปัจจัยสถานการณ์และทักษะในการบริหารของผู้นำใหม่ก็มีส่วนที่เกื้อหนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกัน

Dubrin and Ireland (1989:571-573) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม แบบแผนการปฏิบัติ และบุคลิกภาพของผู้ก่อตั้ง ผู้นำหรือหรือผู้บริหารขององค์กร วัฒนธรรมของสังคม ลักษณะประเภทขององค์กร จรรยาบรรณในวิชาชีพ การจัดทรัพยากร ระบบการให้รางวัล

การศึกษาของ Jones (1994:178-191) ได้พิจารณาวัฒนธรรมองค์กรนั้นพัฒนาการมาจากปัจจัยที่มีปฏิสัมพันธ์กัน 4 ปัจจัยคือ

ลักษณะของสมาชิกที่อยู่ในองค์กร เนื่องจากสมาชิกองค์กรได้ถูกระบบการสรรหาและการคัดเลือกเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน นับเป็นมาตรฐานเบื้องต้นในการให้ได้มาซึ่งสมาชิกที่มีค่านิยม ความคิดความเชื่อที่ใกล้เคียงกัน เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ขึ้นมา

จริยธรรมขององค์กร เกิดจากบุคลิกลักษณะ และความเชื่อของผู้ก่อตั้งและผู้บริหารระดับสูงว่าต้องการบริหารจัดการ และควบคุมทิศทางประพฤติขององค์กรนั้น ๆ ไปในแนวทางใดซึ่งมีอิทธิพลดังกล่าวจะถูกยึดเป็นเป้าหมายในการประพฤติปฏิบัติขององค์กร

โครงสร้างขององค์การ เป็นระบบที่เป็นทางการในเรื่องเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่และระบบที่ใช้เพื่อการควบคุม โดยขึ้นอยู่กับลักษณะหรือรูปแบบขององค์การ

ระบบสิทธิในสินทรัพย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกระจายสิทธิในสินทรัพย์(Property Rights) กล่าวคือ สิทธิในวันนี้เป็นส่วนที่บ่งบอกถึงสมาชิกในองค์การแต่ละคนจะสามารถรับและใช้ทรัพยากรต่างๆขององค์การได้ในระดับใด โดยทั่วไปจะเป็นไปตามสิทธิอันเกิดจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคน ซึ่งในเรื่องนี้ส่งผลกระทบต่อเรื่องของค่านิยมการใช้เครื่องมือ (Instrumental Values) ที่กำหนดถึงพฤติกรรมและการจูงใจของพนักงานในองค์การ อันสะท้อนถึงสถานภาพและวิธีการประพฤติปฏิบัติผ่านระบบสิทธิในทรัพย์สิน

รูปแบบวัฒนธรรมองค์การ

ในวัฒนธรรมขององค์การหนึ่งนั้นอาจแบ่งได้เป็นหลายรูปแบบตามที่นักวิชาการทั้งหลายได้ระบุไว้ดังนี้

ศิริวรรณ และคณะ (2541: 312-4) ได้กล่าวถึงรูปแบบของวัฒนธรรมองค์การว่าแบ่งออกเป็น

วัฒนธรรมหลัก (Dominant Culture) แสดงถึงค่านิยมหลักซึ่งสมาชิกในองค์การจะต้องรับรู้และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เป็นภาพรวมของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแสดงถึงบุคลิกภาพขององค์การ

วัฒนธรรมย่อย (Subculture) เป็นวัฒนธรรมของกลุ่มคนส่วนน้อยที่ประกอบอยู่ในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาสถานการณ์ ประสบการณ์ของสมาชิก ที่อยู่ร่วมกันแล้วมีพฤติกรรมหรือค่านิยมที่แตกต่างกันตามแผนก หรือตามภูมิศาสตร์ (Geographical) ในลักษณะนี้องค์การที่มีลักษณะวัฒนธรรมที่เป็นทางการทำให้มีกลุ่มวัฒนธรรมย่อยน้อยกว่าองค์การที่ไม่เป็นทางการและองค์การที่มีวัฒนธรรมหลักที่ไม่เข้มแข็งจะก่อให้เกิดอิทธิพลของวัฒนธรรมย่อยมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พฤติกรรมและค่านิยมในการปฏิบัติจะเปลี่ยนไปตามกลุ่มของสมาชิก

วัฒนธรรมที่เข้มงวดและวัฒนธรรมที่อ่อนปรน (Strong and Weak Cultures) มีหลายองค์การที่มีลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่เข้มงวด ต่อกฎระเบียบ นโยบาย และแผนการปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารได้วางไว้แล้วให้พนักงานปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์การที่เริ่มก่อตั้งได้บัญญัติไว้ หรือเป็นค่านิยมส่วนที่สมาชิกต้องยึดถืออย่างมาก มีความเป็นระเบียบอย่างชัดเจน ก่อให้เกิดความผูกพัน โดยมากเกิดจากองค์การขนาดใหญ่ และดำเนินการมานาน โดยที่สมาชิกอยู่ถาวร ส่วนวัฒนธรรมแบบแข็งซึ่งเกี่ยวกับการลาออกหรือการรับสมาชิกใหม่ การยอมรับและการผูกพันตนของสมาชิกส่วนใหญ่ที่มีต่อองค์การ ทำให้เกิด

วัฒนธรรมแข็งขึ้น โดยมีการควบคุมพฤติกรรมภายในสูง มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความมั่นคง และจงรักภักดีต่อองค์กร

ส่วนวัฒนธรรมที่อ่อนปรน หรือวัฒนธรรมย่อย มักเกิดในองค์กรใหม่ หรือองค์กรที่มีพนักงานเข้าออกบ่อย ทำให้ภาวะเบียบเดิมมีการเปลี่ยนแปลงตามสมาชิก โดยส่วนมากมักพบกับองค์กรขนาดเล็ก ข้อดีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organizational Change) คือทำให้องค์กรเกิดนวัตกรรมใหม่ และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้เร็วกว่าองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเข้มงวด

วัฒนธรรมและรูปแบบทางการ (Culture VS Formalization) วัฒนธรรมแบบเข้มงวดเพิ่มการยึดเหนี่ยวพฤติกรรมของสมาชิกจึงทำให้วัฒนธรรมแบบเข้มงวดสามารถที่จะทดแทนวัฒนธรรมที่เป็นแบบทางการได้ เนื่องจากการควบคุมความประพฤติของ องค์กรซึ่งมีความเป็นทางการจะก่อให้เกิดความหวัง ความเป็นระเบียบและการยึดเหนี่ยว วัฒนธรรมองค์กรแบบเข้มงวดและวัฒนธรรมองค์กรแบบทางการจึงมีจุดมุ่งหมายเดียว ยิ่งวัฒนธรรมองค์กรแบบเข้มงวดเข้มแข็งขึ้นเพียงใด ความจำเป็นในการออกกฎระเบียบก็น้อยลง เนื่องจากวัฒนธรรมจะเป็นตัวชี้้นำในการปฏิบัติ

วัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมแห่งชาติ (Organization Culture VS National Culture) วัฒนธรรมองค์กรและวัฒนธรรมแห่งชาติมีความสัมพันธ์กันในทางเสริมกันหรือตรงกันข้าม ถ้าจะพิจารณาถึงพฤติกรรมขององค์กรในประเทศต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมแห่งชาติ โดยที่วัฒนธรรมแห่งชาติจะมีอิทธิพลเหนือวัฒนธรรมองค์กร

พรพิรุณ (2545: 20-21 อ้างถึงใน Bento,1997: 1; Daft ,1998: 235-236; Luthans,1998: 551-552 และ Robbins, 2001: 512-513) แบ่งแบบของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

วัฒนธรรมเข้มแข็ง (Strength Culture) หรือวัฒนธรรมหลัก (Dominant Culture) หมายถึงสมาชิกองค์กรเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำคัญของค่านิยมเฉพาะ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีข้อผูกพันต่อค่านิยมและกลยุทธ์ขององค์กร จะช่วยองค์กรปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรมองค์กรที่ได้รับอย่างกว้างขวางจากสมาชิกขององค์กร เป็นวัฒนธรรมที่สมาชิกองค์กรส่วนมากยึดถืออย่างเคร่งครัด และเป็นวัฒนธรรมที่มีลักษณะชัดเจน ซึ่งสมาชิกในองค์กรจะต้องรับรู้ เป็นภาพรวมของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งแสดงถึงบุคลิกภาพขององค์กร

วัฒนธรรมอ่อน (Weak Culture) หรือวัฒนธรรมย่อย (Subculture) หมายถึง สมาชิกองค์กรไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับความสำคัญของค่านิยมเฉพาะ ไม่ได้ยึดถือค่านิยมหลักขององค์กรอย่างเคร่งครัดและอย่างกว้างขวาง นอกจากองค์กรขนาดใหญ่จะมีวัฒนธรรมหลักแล้ว องค์กรขนาดใหญ่จะมีวัฒนธรรมย่อยหลายวัฒนธรรมเกิดขึ้นได้ ซึ่งวัฒนธรรมย่อยนี้ถูกสร้างขึ้นมาจากกลุ่มของสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ภายใน

องค์การที่ทำหน้าที่แตกต่างกัน หรือมีสถานที่ต่างหากแยกออกจากกัน กลุ่มแต่ละกลุ่มจะมีประสบการณ์ร่วมกันในการทำงานและการแก้ไขปัญหา จนกระทั่งได้สร้างความเข้าใจร่วมกันในการทำงาน จนกลุ่มสมาชิกเหล่านั้นสามารถมีบุคลิกเป็นของตนเองได้ วัฒนธรรมย่อยนี้อาจเกิดขึ้นทั้งในแนวตั้งและแนวนอนของโครงสร้างองค์การ เป็นวัฒนธรรมกลุ่มคนส่วนน้อยที่ประกอบอยู่ในอยู่ในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งสะท้อนถึงปัญหา สถานการณ์ ประสบการณ์ของการณ์ของสมาชิกที่อยู่ร่วมกันแล้วมีพฤติกรรม หรือค่านิยมที่แตกต่างตามแผนก หรือตามภูมิศาสตร์ และองค์การที่ที่วัฒนธรรมที่ไม่เข้มแข็งจะก่อให้เกิดอิทธิพลของวัฒนธรรมย่อยมากขึ้น ซึ่งทำให้พฤติกรรมและค่านิยมในการปฏิบัติจะเปลี่ยนไปตามกลุ่มของสมาชิก

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

การเกิดขึ้นเป็นวัฒนธรรมองค์การนั้นจะต้องมีส่วนต่าง ๆ ที่มาประกอบกันเข้า จึงจะเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์การขึ้นได้ ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ นั้นระบุไว้โดยผู้เชี่ยวชาญดังนี้

สมยศ (2540: 79-80) ได้กล่าวว่า Deal and Kennedy) ได้เสนอแนะว่าองค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การจะมีอยู่ 5 อย่างคือ

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ บริษัทแต่ละบริษัทจะดำเนินงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจงที่จะกำหนดประเภทขององค์การที่ต้องการเจริญเติบโต ซึ่งอาจต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่แข่งขันสูง

ค่านิยม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกัน โดยพนักงานทุกคน จะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานขององค์การค่านิยมคือ สิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกองค์การ ค่านิยมมักจะถูกระบุไว้ในเป้าหมายหรือคำขวัญของบริษัท

วีรบุรุษ บุคคลบางคนจะถูกระบุไว้อย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรมองค์การ ธรรมเนียมประเพณี กิจกรรมและเหตุการณ์ปกติจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การด้วยเครือข่ายวัฒนธรรมวัฒนธรรมองค์การจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้า นี้ จะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์การและระหว่างรุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน

พรพิรุณ (2545: 19-20 อ้างถึงงานวิจัยของ Wagner and Hollenbeck ,1992:337-341) กล่าวว่า องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย

ประเพณี (Ceremonies) เหตุการณ์พิธีที่เกิดขึ้นบ่อยและต่อเนื่องเพื่อเป็นแบบอย่างและค่านิยม เรื่องราว (Stories) เหตุการณ์ที่ผ่านมาที่พนักงานใช้เป็นเครื่องเตือนความเข้าใจวัฒนธรรม วีรบุรุษ (Heroes) ผู้สร้างค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรและใช้เป็นแบบอย่างของสมาชิกอื่นในองค์กร

สัญลักษณ์ (Symbols) วัตถุ การกระทำ หรือเหตุการณ์ที่ประชาชนมีการกำหนดความหมายพิเศษ

ภาษา (Language) ระบบของสัญลักษณ์ร่วมกันที่สมาชิกขององค์กรใช้ติดต่อและเข้าใจ

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้สรุปหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้

สุนทร (2540: 27-31) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรมีหน้าที่ สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิก องค์กรยอมรับจัดระเบียบในองค์กรกำหนดความหมายให้กับพฤติกรรมต่าง ๆ รอบตัว ช่วยให้เข้าใจถึง เหตุผลของพฤติกรรมหรือความเป็นไปต่าง ๆ ในองค์กรลดความจำเป็นที่ต้องตัดใจในกิจกรรมที่ปฏิบัติ อยู่เสมอ เนื่องจากเป็นสิ่งที่สมาชิกปฏิบัติจนกลายเป็นนิสัยและสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้โดย อัตโนมัติ ช่วยแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการพื้นฐานขององค์กร เนื่องจากทุกองค์กรมีปัญหา พื้นที่ต้องแก้ไข 2 ประการ คือ การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก และการบูรณาการส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ทำงานประสานสอดคล้องกัน จึงเป็นหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องช่วยแก้ปัญหา ทั้ง 2 ประการให้ลุล่วง ซึ่งแนวทางในการทำงานและการประพฤติปฏิบัติตัวแก่สมาชิกใหม่แก่องค์กร สร้างเอกลักษณ์ร่วมกันระหว่างสมาชิกเนื่องจากสมาชิกของหน่วยงานจะตระหนักว่าแต่ละคนเป็นพวกเดียวกันหรืออยู่ในกลุ่มเดียวกัน

Buchanan and Huczynski (1997:515) กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ กำหนด ลักษณะเฉพาะของพนักงาน ลดข้อผูกมัดของบริษัท ทำการทำงานของพวกเขาได้รับรางวัลอย่างแท้จริง และทำให้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ให้พนักงานรู้สึกกับสิ่งต่าง ๆ ในรอบตัว สามารถทำให้ พนักงานมองเห็นภาพรายการต่าง ๆ ขององค์กร ช่วยให้พนักงานมีโอกาสสร้างคุณค่าขององค์กร โดยการมีโอกาสเป็นผู้บริหารอาวุโส ช่วยให้กล้าหาญความคุมการบริหาร เพื่อให้พนักงานประพฤติอยู่ในกรอบที่ดี

Gutjmecht (อ้างถึงใน กริช,2535:5-6) กล่าวถึงหน้าที่ทางวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ เป็นเกณฑ์ในการสร้างกฎ ข้อบังคับ วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีกฎทางสังคมในการตีความหรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง เป็นสิ่งกระตุ้น วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีความศรัทธา เป็นแรงจูงใจให้แต่ละคนปรับลักษณะเฉพาะของตนให้มีบทบาท ค่านิยม ฯลฯ ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นเครื่องผลักดัน วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกผสมผสานติดต่อสมาคมกันและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

Gordon (1999: 345-346) กล่าวถึงหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ สนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร กำหนดแนวทางอันเป็นที่ยอมรับซึ่งผู้จัดการจะใช้ในการติดต่อกับบุคคลภายนอกที่มีส่วนร่วมต่อองค์กร คัดเลือกพนักงาน ตั้งมาตรฐานในการวัดผลงาน ผู้จัดการและพนักงานจะถูกประเมินผลงานการทำงาน โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางบริษัทตั้งไว้ และแนวทางในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบริษัท เลือกสรรสไตล์การบริหารงานได้อย่างเหมาะสม

ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบความเชื่อ แนวคิดของสมาชิกในองค์กรนั้น ๆ ฉะนั้นย่อมผลกระทบต่อพนักงานทุกคนในองค์กรไม่มีทางใดก็ทางหนึ่งซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งหลายได้ระบุถึงผลกระทบหลัก ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรดังนี้

ไพบูลย์ (2532:41-46) กล่าวถึงผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรว่า ในองค์กรหนึ่ง ๆ จะมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน และมีอิทธิพลต่อการบริหารองค์กร สามารถแจกอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อการบริหารได้ 4 ลักษณะคือ

1. ด้านความคิดในการบริหาร เป็นการพิจารณาวัฒนธรรมองค์กรในด้านต่าง ๆ ที่จะเข้ามาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความคิด และการตัดสินใจในทางการบริหาร อาจเป็นวัฒนธรรมที่เกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี หรืออื่น ๆ ซึ่งนักบริหารในระยะหลัง ๆ ระบุว่าการบริหารก็คือกระบวนการตัดสินใจ คือมองการปฏิบัติงานของคนในองค์กรว่าเป็นเรื่องของการตัดสินใจในการเลือกวิธีปฏิบัติ ซึ่งมีอยู่หลายวิธีและการที่จะเลือกตัดสินใจทางใดนั้นเนื่องจากอิทธิพลของบางสิ่งบางอย่างเช่น การจะเลือกตัดสินใจขึ้นอยู่กับตัวเลขข้อมูลที่แน่นอน ถูกบังคับด้วยกฎระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้นห้ามมีการกำหนดรายละเอียดในเรื่องกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติมากขึ้นเท่าใดก็ย่อมจะจำกัดโอกาสในการเลือกมากขึ้นเท่านั้น หรือแม้ว่ามีการกำหนดกรอบต่าง ๆ ขึ้น แต่การตัดสินใจก็อาจถูกเปลี่ยนแปลงได้ด้วยอิทธิพลของสิ่งอื่น เช่น ความเกรงใจ ความสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นญาติหรือเพื่อนการตัดสินใจประเภทนี้จึงเป็นการตัดสินใจโดยอาศัยเหตุผลอื่นที่มีได้กำหนดไว้ในองค์กร แต่จะอยู่ที่ค่านิยมและความเห็นส่วนตัว

2. ด้านการประพฤติปฏิบัติและพฤติกรรมในการบริหาร การบริหารเป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของคนในวัฒนธรรม โดยปกติเราจะไม่รู้สึกรู้สิดำเนินการแสดงออกซึ่งวัฒนธรรมของตนเพราะได้รับอิทธิพลตั้งแต่เกิด จึงเห็นเป็นเรื่องธรรมดา และเราก็ไม่เคยถามตัวเองว่า ทำไมเราจึงปฏิบัติอย่างนั้น จนกว่าเราจะเห็นคนที่มีวัฒนธรรมที่ต่างจากวัฒนธรรมของเรา เราจึงได้คิดว่าเราประพฤติปฏิบัติไม่เหมือนกับผู้อื่น นั่นก็แสดงให้เห็นว่าการประพฤติปฏิบัติมันอยู่ภายใต้อิทธิพลของวัฒนธรรม เช่นการปฏิบัติของ

ผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้างานกับลูกน้อง ในสังคมที่ระบบอาวุโสยังมีอิทธิพลอยู่ หรือมีความสงสาร สิ่งเหล่านี้จะทำให้การประพฤติปฏิบัติที่กระทำไปไม่สอดคล้องกับเหตุผลทางการบริหาร

3. ด้านระบบหรือด้านโครงสร้างการบริหาร เช่น โครงสร้างการบริหารที่มีลักษณะของการรวมอำนาจหรือการกระจายอำนาจ ทั้งในการบริหารงานของราชการหรือเอกชนก็ดี มักเป็นสิ่งที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมในสังคมนั่นเอง เช่น บางครั้งมีการกำหนดรูปแบบการกระจายอำนาจ แต่ในทางปฏิบัติกลับใช้หลักการรวมอำนาจ และเป็นเผด็จการ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงลักษณะของวัฒนธรรมในสังคมที่ยังมีอิทธิพลต่อการเมืองและการบริหาร อันมีผลให้หลักการต่าง ๆ ใช้ไม่ได้ผลคือมีหลักการอย่างหนึ่งแต่ปฏิบัติไปอีกอย่างหนึ่ง เช่นการบริหารงานบุคคลจะต้องยึดหลักความรู้ ความสามารถเป็นหลักในการคัดเลือกพนักงานใหม่ แต่บางครั้งก็อาจจะต้องรับเพราะบุคคลนั้นเป็นผู้ที่ผู้ใหญ่นักการเมือง

4. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และเทคโนโลยีทางการบริหาร ลักษณะของเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็เป็นการแสดงออกอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมในสังคมมนุษย์ สังคมที่มีวัฒนธรรมต่างกันจะมีลักษณะของการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนเทคโนโลยีที่ต่างกัน เช่น ในสังคมที่มีลักษณะของการอนุรักษ์นิยมเครื่องมือเครื่องใช้ที่เคยใช้แต่เดิม ไม่ยอมเปลี่ยนแม้ว่าสังคมอื่นจะมีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ เปลี่ยนไป

กริช (2537:8-9) ให้ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่องค์การปลูกฝังค่านิยม เอกลักษณะ วิถีบุรุษ ขนบธรรมเนียมประเพณี โดยผ่านค่าวัฒนธรรมมีพลังที่จะนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ เป็นค่านิยมที่พฤติกรรมของคนอันเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์การ ช่วยให้บุคคลทำงานดีขึ้น วัฒนธรรมแข็งแกร่งคือกฎระเบียบไม่เป็นทางการที่บอกบุคคลว่าเขาควรประพฤติปฏิบัติตนอย่างไรในเรื่องต่าง ๆ บุคลากรจะเสียเวลาในการตัดสินใจปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ น้อยลง มีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรทุ่มเททำงานมากขึ้นอีก 1-2 ชั่วโมงต่อวัน

วัฒนธรรมที่แข็งแกร่งทำให้ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่ตนทำดีขึ้น มีแนวโน้มว่าจะทำงานนั้นหนักขึ้น องค์การที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่งจะช่วยลดอัตราการลาออกหรือการเข้าร่วมงานอย่างฉาบฉวยของพนักงานใหม่ได้ เพราะพนักงานใหม่มักขาดความซาบซึ้ง ความเข้าใจ วัฒนธรรมองค์การทำให้ยากที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งจะขาดความไม่แน่ใจ ความไม่เข้าใจ ในสิ่งที่พนักงานใหม่ได้เห็น ได้ยิน ได้รับรู้ได้

การที่คนเข้าทำงานที่ใดเท่ากับเขาเลือกวิถีทางดำเนินชีวิต วัฒนธรรมในองค์กรอาจทำให้เขาเป็นคนเป็นคนเฉื่อยชาหรือปราดเปรียว ทرحด อคทน เป็นคนมีความรับผิดชอบ นิยมการรักษามิตรภาพ ทำงานเป็นทีมหรืออยู่ตัวคนเดียว เมื่อเวลาผ่านไปหลาย ๆ ปี เขาจะปรับเข้ากับวัฒนธรรมนั้นโดยไม่รู้ตัว

นอกจากนี้ ศิริวรรณ และคณะ (2541:29) ได้กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

วัฒนธรรมองค์กรที่มีขอบเขตที่ชัดเจนก่อให้เกิดเอกลักษณ์ขององค์กรที่สมาชิกจะรับรู้และยึดถือร่วมกัน จะสามารถแบ่งแยกองค์กรหนึ่งให้แตกต่างจากอีกองค์กรหนึ่ง เนื่องจากรูปแบบของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

วัฒนธรรมที่ชัดเจนสามารถทำให้สมาชิกองค์กรจำแนกสิ่งต่าง ๆ ออกมาได้ว่าการกระทำนั้นถูกต้องหรือไม่ เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้เริ่มก่อตั้งได้กำหนดไว้ วัฒนธรรมองค์กรช่วยส่งเสริมสร้างความผูกพันในหมู่สมาชิกทำให้สมาชิกเกิดความผูกพันร่วมและกระตุ้นให้เกิดการยอมรับผูกพันต่อองค์กร ไม่ทำให้สมาชิกยึดมั่นแต่ตนเอง วัฒนธรรมองค์กรช่วยส่งเสริมระบบสังคมให้มีเสถียรภาพ วัฒนธรรมเปรียบเสมือนสิ่งที่โน้มน้าวใจในสังคมหรือเป็นเครื่องมือทางสังคมที่ยึดสมาชิกในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน โดยการสร้างมาตรฐานที่เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรเปรียบเทียบกับเสมือนกลไกในการควบคุมและชี้นำทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก วัฒนธรรมองค์กรเป็นกรอบของระเบียบแบบแผนสำหรับสมาชิกในองค์กรที่ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ

เช่นเดียวกับแนวคิดของ Sathe (1985: 25-31) ที่กล่าวถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร เมื่อเขามีส่วนร่วมและได้รับประสบการณ์บางอย่างที่ทำให้ยึดติดกับองค์กร เช่นเงินเดือน

ส่วน Schermerhorn et al. (1991: 349) กล่าวถึงการจัดการเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่าในองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง เป็นข้อได้เปรียบเหนือคู่แข่งองค์กรอื่น ซึ่งในองค์กรที่มีการรวมตัวกันอย่างหลวม ๆ หน่วยต่าง ๆ แยกกันอยู่ พนักงานก็ดูเหมือนจะไม่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแต่กลับองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง นั้นเป็นเพราะผู้จัดการได้สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดขึ้น ดำรงอยู่และเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใหม่ ๆ และปรับปรุงวิถีทางให้เข้ากันได้กับสถานการณ์ช่วงสำคัญ ๆ ขององค์กร แม้ต้องใช้เวลาในการสร้างและจัดการกับวัฒนธรรมองค์กรแต่ก็ให้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยิ่งใหญ่ในระยะยาว

Wagner III and Hollenbeck (1992: 700-701) กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเติบโตจากองค์กรที่ไม่เป็นทางการแต่สามารถมีอิทธิพลต่อองค์กรที่เป็นทางการ โดยจัดรูปแบบ แนวทางความเข้าใจของ

พนักงานและมีผลต่อการกำหนดงานที่เป็นทางการ รวมถึงการจัดการ โครงสร้างในแนวทางอื่น ๆ และ บรรทัดฐานวัฒนธรรมขององค์กรอื่น ได้แก่ การบริหารงานการจัดในองค์กรบรรทัดฐานในเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร ก่อให้เกิดการพัฒนางานอาชีพ และเป็นแรงจูงใจให้ทำงานหนัก ผลผลิตสูง มีอิทธิพล ต่อการเลือกทางเดินของพนักงานในการทำงาน เช่น ในการบริหารซึ่งมีการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง หลักระบบของผู้ทำงานที่เป็นโปรเตสแตนต์มีว่า การทำงานหนักคือหนทางของชีวิต เมื่อพนักงานได้นำ ความคิดนั้นมาใช้ในการทำงาน จึงทำให้ประสบความสำเร็จจะนั้น โดยการสนับสนุนของพนักงานใน เรื่องการจัดการวัฒนธรรมองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรและมีการเจริญรอยตามเรื่อยมา จากแนวคิดทั้งหมดนั้น จะเห็นได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรนั้นถูกมองในหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นการมองใน เชิงความหมาย เชิงมิติ เชิงลักษณะเด่นของวัฒนธรรมประเภทตะวันออกและตะวันตกซึ่งปัจจัยพื้นฐาน หรือเชิงภาพรวมจากหลาย ๆ วัฒนธรรมจากแต่ละประเทศ ซึ่งการเลือกใช้แนวคิดใดก็ขึ้นอยู่กับความ เหมาะสมของแนวคิดกับงานวิจัยนั้น ๆ ในที่นี้ ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของ Hofstede เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ ได้รับความนิยกว้างขวาง และ ขอมรับกันอย่างแพร่หลาย มีการวิจัยข้ามวัฒนธรรมในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย และปัจจัยต่าง ๆ มีความครอบคลุมค่อนข้างมากตามที่ผู้วิจัยต้องการในการศึกษาครั้ง นี้ โดยผู้วิจัยได้ระบุ ความเป็นปัจเจกนิยมและความเป็นกลุ่มนิยม แยกออกจากกันเป็นคนละมิติ รวมถึง ลักษณะความเป็นชาย ที่แยกเป็นอีกหนึ่งมิติกับ ลักษณะความเป็นหญิง ฉะนั้นในงานวิจัยนี้จึงมีลักษณะ วัฒนธรรมองค์กร 7 มิติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแต่ละมิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ชัดเจนขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม มีผู้ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

จินตนา (2529: 4) ซึ่งได้ให้ความหมายไปในทางงานวิจัยว่า การสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นการ วิจัยทางวิจัยทางจิตวิทยาทางสังคมที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของมนุษย์ การดำรงชีวิตอยู่ใน สังคมทางจิตวิทยาทางสังคมต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นความรู้สึ กต่าง ๆ ซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เป็นที่รัก เป็นที่ต้องการ เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นภาวะ วิกฤต หรือมีความเครียดเกิดขึ้น การสนับสนุนทางสังคมที่เพียงพอจากแหล่งสนับสนุนที่บุคคลนั้นมีอยู่จะ ช่วยบรรเทาความรุนแรงหรือเป็นการป้องกัน ไม่ให้ความเครียดนั้นมากกระทบจนเกิดความผิดปกติ

กิตติพัฒน์ (2535: 170) ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลใน สังคมได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ได้รับการยกย่อง มีการผูกพันซึ่งกันและกัน มีความรู้สึก เป็นส่วนร่วมในสังคมเดียวกัน การให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น การให้คำแนะนำ การให้สิ่งของ

การประเมินเพื่อให้ปรับปรุงดีขึ้น การให้ความช่วยเหลือเป็นแรงงาน ให้ความ ให้ความคิดเห็นให้ข้อมูล ข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อภาวะจิตใจ อารมณ์ มีขอบเขตครอบคลุมทั้งการให้และการรับ จากบุคคลในครอบครัว อาทิ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เพื่อนนักเรียน เพื่อนบ้าน เพื่อนที่ทำงาน ครู อาจารย์ คนในชุมชน บุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและเอกชน เป็นต้น

Cobb (1976: 300-301) ที่มองในแง่สังคม ได้ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การที่ บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า ยกย่องเป็นส่วน หนึ่งของสังคม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งในเครือข่าย (Network) ของการ ติดต่อสื่อสาร (Communication) และหน้าที่ที่มีต่อกัน

Tolsdorf (1981: 70) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นความช่วยเหลือที่สม่ำเสมอใน รูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่น ซึ่งความช่วยเหลือนั้นได้ตอบสนองความต้องการของ บุคคลให้ไปได้ถึงซึ่งเป้าหมายเฉพาะของตน หรือสามารถแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ในขณะนั้น

Kaplan et al. (1977: 50-51) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนวทางคือ

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความพึงพอใจ ต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมในแต่ละคน เช่น การยกย่อง การให้ความช่วยเหลือการได้รับความเห็นใจ ซึ่งได้รับการติดต่อสัมพันธ์กับคนในกลุ่ม สังคม

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่บุคคลสามารถรับรู้ได้จากกลุ่มสังคมที่ให้การ สนับสนุน

Barrera (1981: 70) ได้นิยามไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความใกล้ชิดสนิทสนมการ ช่วยเหลือโดยการให้สิ่งของ การให้สิ่งของการให้คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลย้อนกลับ และ การมีส่วนร่วมทางสังคม

คล้ายคลึงกันกับนิยามจาก Barrera นั้น Heller (1983 อ้างถึงใน ปริญญา, 2536: 14) ได้ให้ ความหมายไว้ว่า การสนับสนุนทางสังคม คือการที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เมื่อต้องการหรือพบปัญหา เช่น การให้กำลังใจ ทำรู้สึกว่าเป็นคนที่มีคุณค่าเป็นส่วนหนึ่งของระบบงาน การได้รับข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลย้อนกลับจากเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการตอบสนองความต้องการใน การทำงาน จากสภาพการปฏิบัติงานและระบบองค์การ

Baum et al. (1985: 451) ให้ความหมายสั้น ๆ ว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีค่าสำหรับคน อื่น หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

Plotnik (1989:454-455) ได้กล่าวว่าการ การสนับสนุนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ของมนุษย์ซึ่งมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ในทางที่ตีระบบการสนับสนุนของสังคมช่วยหาหนทางแหล่งที่เพิ่มการควบคุมทางอารมณ์ และการควบคุมความเครียด ลักษณะของการสนับสนุน เช่น การให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา การพูดคุยให้คำปรึกษา คำแนะนำ การให้ความรัก ความอบอุ่น ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมช่วยเพิ่มการยกย่องเชื่อถือในตนเอง ความเชื่อมั่น และความรู้สึกว่าตนเองมีค่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาของบุคคลนั้น ได้ดียิ่งขึ้น

Gottied (1994:228) ได้กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึงกระบวนการในการปฏิสัมพันธ์ การสร้างความสัมพันธ์ และการรวมตัวกันเป็นกลุ่มทางสังคม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือกันในการเผชิญกับปัญหา สนับสนุนให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกมั่นคง และศักยภาพของตนเอง ซึ่งอาจได้รับในรูปแบบของการสนับสนุนทางด้านวัตถุหรือทางด้านจิตใจ

Kazdin (2000:373) ได้ระบุว่า การสนับสนุนทางสังคมหมายถึงขั้นตอนซึ่งความช่วยเหลือจะได้รับการจัดหามาให้กับผู้อื่น ขั้นตอนนั้นจะได้รับความอิทธิพลจากลักษณะของสิ่งแวดล้อมทางสังคมและผู้เข้าร่วมแต่ละบุคคล การติดต่อกันระหว่างผู้เข้าร่วม ทรัพยากรซึ่งได้รับการจัดหา และมุมมองของผู้เข้าร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและการนำไปใช้

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด พอจะสรุปรวมได้ว่าการสนับสนุนทางสังคมหมายถึง การที่บุคคลได้รับการตอบสนองในรูปแบบของการช่วยเหลือ สนับสนุนไม่ว่าจะเป็นในด้านการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น การให้การสนับสนุน ยกย่อง ให้ความรัก ผูกพัน จริงใจ เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจตั้งใจฟัง การสนับสนุนทางด้านการประเมิน เช่น การให้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อประเมินตน เปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งจะทำให้ผู้รับมั่นใจเมื่ออยู่ในสังคม การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เช่นการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ทิศทาง ซึ่งนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน แรงงาน เวลา การปรับสภาพแวดล้อม โดยมาจากแหล่งทางสังคมรอบตัว พวกเขาเหล่านั้น เช่น บิดามารดา สามีภรรยา เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน เป็นต้น

ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

จากแนวความคิดด้านการสนับสนุนทางสังคม มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีและกระบวนการกลุ่ม (Theories of Group Behavior and Process) เริ่มจาก Kurt (อ้างถึงใน บุญเยี่ยม, 2528) โดยที่เขาพยายามศึกษาในเรื่องพฤติกรรมและกระบวนการกลุ่มและในที่สุดได้ตั้งทฤษฎีเรื่องกลุ่มสัมพันธ์ขึ้นมา โดยการศึกษาถึงกระบวนการในการกระทำร่วมกัน (Interaction) ที่ทางกายภาพหรือทางจิตวิทยาของบุคคลที่อยู่ในกลุ่ม เพื่อสนับสนุนให้บุคคลได้บรรลุจุดมุ่งหมาย หรือพฤติกรรมไปในทางทิศทางที่ต้องการและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ 3 ลักษณะคือ

1.1 เป็นตัวกลางในการเปลี่ยนแปลง (Medium of Change) หมายถึงว่ากลุ่มจะเป็นตัวกลางสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสมาชิกทำให้สมาชิกกลุ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

1.2 เป็นเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง (Target of Change) คือ การให้กลุ่มทั้งกลุ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

1.3 เป็นตัวนำในการเปลี่ยนแปลง (Agent of Change) พฤติกรรมหลายอย่างของมนุษย์จะเปลี่ยนแปลงได้ก็เมื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ

2. ทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมนามระหว่างบุคคล (Theories of Interpersonal Relations and Interpersonal Communications) Hovland et al. 1959. Fleur 1970 (อ้างถึงใน บุญเยี่ยม, 2528)

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมนามระหว่างบุคคล มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลและมีผลทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการได้ โดยเน้นว่าการติดต่อสื่อสารใด ๆ ต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมนามระหว่างบุคคลถ่ายทอดข่าวสารนั้น เป็นกระบวนการสองทางที่ผู้ส่งรับแลกเปลี่ยนข่าวสารกันซึ่งผลของการสังคมนามระหว่างบุคคลนี้ นอกจากจะเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารแล้ว ยังเป็นแรงสนับสนุนทางสังคมที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

3. ทฤษฎีการรับรู้ทางสังคม โดย Freedman (1970 อ้างถึงใน บุญเยี่ยม, 2528) ได้ประมวลอิทธิพลของการรับรู้ทางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังต่อไปนี้

บุคคลจะรับรู้พฤติกรรมและยอมรับผู้อื่น หากพฤติกรรมนั้นมีผลในทางบวกและสร้างความประทับใจแก่ตนเอง บุคคลจะประเมินว่าพฤติกรรมอย่างไรจึงจะเป็นที่ยอมรับ เช่น ชอบหรือพอใจในการกระทำเช่นนั้น ก็แสดงตอบในทางที่ดี ตรงกันข้าม ถ้าไม่ชอบ ไม่พอใจพฤติกรรมเช่นนั้น ก็จะตอบสนองในทางที่ไม่ดี เป็นต้น บุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก็มักมีการยอมรับและมีพฤติกรรมที่ดีต่อกัน การรับรู้ทางสังคมมักจะมโนคติเข้าไปเกี่ยวข้องทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากที่ควรจะเป็น เช่น คนบางคนมองในแง่ดีเพียงด้านเดียว หรือมองในแง่ร้ายด้านเดียวก็ได้ หรือการที่บุคคลสรุปว่าลูก ๆ ทุกคนที่มาจากพ่อแม่ที่เป็นคนดี ลูกทุกคนจะต้องเป็นคนดีตามไปด้วย

4. ทฤษฎีกระบวนการอิทธิพลทางสังคม จากหลักความจริงที่ว่าบุคคลในสังคมจะต้องผ่านกระบวนการทางสังคมซึ่งจะทำให้บุคคลได้รับทักษะเพื่อให้สามารถปรับตัวเข้าเป็นสมาชิกหนึ่งของสังคมนั้นได้ กระบวนการอิทธิพลทางสังคมเป็นการที่สังคมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นสมาชิกของสังคม โดยที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติหรือตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยใช้บรรทัดฐานของสังคมเป็นเกณฑ์เมื่อได้รับการยอมรับและการยกย่องจากกลุ่มคนในสังคมซึ่งแบ่ง เป็นกลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) คือ กลุ่มครอบครัวและกลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) คือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นแบบและกฎเกณฑ์ (อ้างถึงใน บุญเยี่ยม, 2528)

แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมนั้นมาจากหลากหลายแหล่งในสังคมและสามารถแบ่งได้เป็นหลายประเภท ดังที่มีผู้ศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

จากทฤษฎีแนวความคิดด้านการสนับสนุนทางสังคมหลาย ๆ ทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้นต่อจากนี้เป็นการศึกษาถึงแหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมจากหลาย ๆ ท่านดังนี้

Kaplan (อ้างถึงใน อุบล, 2527:285) ได้จำแนกกลุ่มบุคคลในระบบการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้มีความผูกพันตามธรรมชาติ (Spontaneous of Natural Supportive System) ประกอบด้วย

1.1 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง ได้แก่ สามี ภรรยา ปู่ ย่า ตายาย พ่อ แม่ ลูก หลาน

1.2 บุคคลที่อยู่ในครอบครัวใกล้ชิด ได้แก่ เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนในที่ทำงานเดียวกัน คนใกล้ชิด คนบ้านเดียวกัน คนรู้จักคุ้นเคย

2. กลุ่มองค์กรและสมาคมที่ให้การสนับสนุน (Organized Support) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มาร่วมตัวกันเป็นหน่วย เป็นชมรม สมาคม ซึ่งไม่ใช่กลุ่มที่จัดโดยวิชาชีพทางสุขภาพ เช่น สมาคมผู้สูงอายุ

3. กลุ่มผู้ช่วยเหลือวิชาชีพ (Professional Healthcare Workers) หมายถึง บุคคลที่อยู่วงการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชนโดยอาชีพ

ทางด้าน จริยวัตร (2531:99) กล่าวว่า บุคคลในสังคมไม่ได้เป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมทั้งหมด นอกจากนี้ผู้ที่จัดอยู่ในระบบหรือเครือข่ายทางสังคมซึ่งเป็นกลุ่มย่อยของกลุ่มสังคมทั้งหมดที่สามารถเชื่อถือได้ว่าจะให้การสนับสนุนทางสังคมได้แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมมีความสำคัญต่อชนิดและปริมาณของการสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับ เนื่องจากชนิดของการสนับสนุนทางสังคมจะเปลี่ยนแปลงไปตามแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคม นอกจากนี้ แหล่งของการสนับสนุนทางสังคมยังสามารถบอกถึงขนาดของเครือข่าย (Network Size) ทางสังคมซึ่งเป็นตัวกำหนดปริมาณการสนับสนุนทางสังคมที่บุคคลได้รับด้วย และกล่าวว่า ส่วนใหญ่แล้วแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมจาก

กลุ่มปฐมภูมิ (Primary Group) เป็นกลุ่มสังคมที่มีความสนิทสนมและมีสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกเป็นการส่วนตัวสูง ได้แก่ ครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนบ้าน

กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary Group) เป็นกลุ่มสังคมที่มีความสัมพันธ์กันตามแบบแผน และกฎเกณฑ์ที่วางไว้ ซึ่งมีอิทธิพลเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานของบุคคลในสังคม ได้แก่ เพื่อนร่วมงานกลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มสังคมอื่น ๆ

กลุ่มสังคมทั้งสองนี้เป็นแหล่งที่ให้การสนับสนุนทางสังคมแก่บุคคลในทุกระดับตามลักษณะของการตอบสนองของแต่ละบุคคล

ในอีกมุมมองหนึ่ง Gottlieb (1985) ได้แบ่งระดับของแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ระดับกว้าง (Macro Level) เป็นการพิจารณาถึงการร่วมหรือการมีส่วนร่วมในสังคมอาจวัดได้จากความสัมพันธ์ กับสถาบันในสังคมการเข้าร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ด้วยความสมัครใจและการดำเนินวิถีชีวิตอย่างไม่เป็นทางการในสังคม

2. ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzo Level) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่เครือข่ายสังคมด้วยการเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีสัมพันธ์ภาพกันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน ฯลฯ ชนิดของการสนับสนุนทางสังคมในระดับนี้ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การช่วยเหลือด้านวัสดุ ความเป็นมิตร การสนับสนุนทางอารมณ์และการยกย่อง

3. ระดับลึกหรือระดับแคบ (Micro Level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกับมากที่สุด ทั้งนี้ความเชื่อว่าคุณภาพของความสัมพันธ์มีความสำคัญมากกว่าปริมาณ ได้แก่ สามี ภรรยา และสมาชิกในครอบครัวหรือคนรัก ซึ่งมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ให้การสนับสนุนทางจิตใจ แสดงความรักและห่วงใย (Affective Support)

กระบวนการของการสนับสนุนทางสังคม

เมื่อได้ทราบถึง ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม และ แหล่งที่มาของการสนับสนุนทางสังคมจากหลาย ๆ แนวคิดตามที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น กระบวนการหรือการทำงานของ การสนับสนุนทางสังคมนั้นอธิบายโดย Heller et al. (อ้างถึงใน บุญศรี, 2534: 28-29) ว่ากระบวนการของการสนับสนุนทางสังคมนั้นมีอยู่ 2 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการประเมินเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ (Esteem-Enhancing Appraisals) เป็นการสนับสนุนที่ช่วยให้บุคคลเกิดความคิดว่าผู้อื่นมองตนอย่างไร โดยบุคคลจะตีความจากลักษณะปฏิสัมพันธ์ที่เขาได้รับ แล้วนำมาพัฒนาความรู้สึกต่อตนเองในเรื่องของความมีคุณค่า ค่านิยม ความชอบ หรือ ความสำคัญของตนต่อผู้อื่น การสนับสนุนทางด้านสังคมนี้อาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่บุคคลมั่นใจว่าการช่วยเหลือนั้นยังคงมีอยู่ และบุคคลพึงพอใจกับสัมพันธ์ภาพที่เขาได้รับจากบุคคลอื่น กระบวนการนี้ นำมาใช้กับเครือข่ายทางสังคมได้ตามแนวคิดเกี่ยวกับการตอบแทนซึ่งกันและกันจากการมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลในเครือข่ายทางสังคม โดยบุคคลในเครือข่ายจะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับความนับถือ การดูแลยามเจ็บป่วย ความเชื่อมั่น ความมั่นคง และการพูดคุยปัญหาต่าง ๆ

2. กระบวนการจัดการกับความเครียด (Stress-Related Interpersonal Transactions) กระบวนการนี้ได้แนวคิดมาจากการปรับตัวเผชิญความเครียด และผลของการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดความเครียด ซึ่งลักษณะของการสนับสนุนทางสังคมจะขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลใช้ปรับตัวเผชิญความเครียด ดังนี้

2.1 การสนับสนุนที่เน้นพฤติกรรมแก้ไขปัญหา (Behavioral Problem-Focused Support) ผู้ให้ความช่วยเหลือสามารถช่วยให้บุคคลที่ได้รับทุกข์โศกพันจากสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากชั่วคราว

ได้ เช่น ให้ยืมสิ่งของ หรือให้พักผ่อน หรือช่วยให้พ้นจากสภาพแวดล้อมที่มีความยุ่งยากอย่างถาวร เช่น หา
งานใหม่ให้ทำ บางคนอาจให้ความช่วยเหลือโดยการให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลข่าวสารสำหรับการ
เปลี่ยนแปลงสถานการณ์เครียด ตัวอย่างเช่น การให้คำแนะนำแก่นักศึกษาถึงวิธีการเรียน และหนังสือที่
เป็นประโยชน์ในการเรียน ให้มีประสิทธิภาพที่ดี เป็นต้น

2.2 การสนับสนุนที่เน้นใช้ปัญญาแก้ไขปัญญา (Cognitive Problem-Focused Support) ผู้ให้
ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลมีการตีความสถานการณ์ใหม่ ดังนั้นเขาจึงรู้สึกว่าคุณค่าที่ลดลง และ
ผู้ให้ความช่วยเหลือยังอาจสนับสนุนให้บุคคลมีการรับรู้ว่าคุณค่าที่ลดลง โดยการให้เขาเลือกสนใจต่อ
บางสถานการณ์เท่านั้น หรือเล่านิทาน เล่าเรื่องตลกให้เขาฟัง ให้เขาเบี่ยงเบนความสนใจไปจาก
สถานการณ์ที่ทำให้เขาทุกข์โศก เป็นต้น

2.3 การสนับสนุนที่เน้นพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ (Behavioral Emotion-Focused support) ผู้ให้
ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงความรู้สึกหรืออารมณ์ได้โดยการจัดการสิ่งต่าง ๆ ให้
หรือดัดเตือนเขาว่าอาหารและการพักผ่อนเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เขาเผชิญกับภาวะทางอารมณ์ที่
เกิดขึ้นได้ดี หรือบางคนอาจช่วยให้เขาลุกขึ้นเผชิญกับปัญหาด้วยการให้กำลังใจ และการให้การเสริมแรง
โดยตรงต่อทำที่ที่เขาแสดงออก เป็นต้น

2.4 สนับสนุนที่เน้นปัญญาควบคุมอารมณ์ (Cognitive Emotion-Focused Support) ผู้ให้
ความช่วยเหลืออาจช่วยให้บุคคลฟังความสนใจความรู้สึกที่เขาฟังปรารถนาเท่านั้น ด้วยเทคนิคการฝึก
สมาธิ การสะกดจิต เป็นต้น ซึ่งอาจช่วยลดสภาวะทางอารมณ์ที่เขาไม่พึงปรารถนาได้นอกจากนี้บุคคลที่
มีความทุกข์โศกมากและไม่สามารถควบคุมหรือเข้าใจปฏิกิริยาทางอารมณ์ของตนมักหวาดกลัวว่าอาจมี
สิ่งผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นกับตน ดังนั้นผู้ให้ความช่วยเหลือจึงควรให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้เขาเกิด
ความรู้สึกว่าความผิดหวังนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือสถานการณ์นั้นไม่ร้ายแรงมาก ซึ่งจะช่วย
ให้เขาลดความรู้สึกที่ถูกคุกคามลงได้

รูปแบบการสนับสนุนทางสังคม

จากแหล่งและกระบวนการสนับสนุนทางสังคมหลาย ๆ แหล่งความคิดที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น
รูปแบบของการสนับสนุนทางสังคมก็มีหลายความคิดหรือมุมมองจากหลาย ๆ ท่านเช่นกัน ดังนี้

House (อ้างถึงใน จริยวัตร, 2531: 100-105) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง
พฤติกรรมสนับสนุน 4 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึงการสนับสนุนด้านการยกย่อง การ
ให้ความรัก ความผูกพัน ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการตั้งใจฟัง

2. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) การให้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำไปประเมินตนเอง และเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรองซึ่งจะทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจนำไปเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ในสังคม

3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึง การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ทิศทางและการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน และแรงงาน (Instrumental Support) หมายถึง การช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคลในเรื่องเงิน แรงงาน เวลา และการปรับ สภาพแวดล้อม

ในอีกแนวคิดที่คล้ายกันของ Cronenwelt (อ้างถึงใน สุรพล, 2536: 35) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วย การสนับสนุน 4 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ มีความรัก ความผูกพัน
2. การสนับสนุนทางด้านการยอมรับและเห็นคุณค่าเป็นการประเมินหรือเปรียบเทียบพฤติกรรม เช่น การเห็นพ้อง การรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปใช้ประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่นที่ในสถานการณ์ที่คล้ายกัน ทำให้เกิดความมั่นใจ
3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อเท็จจริง แนวทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้
4. การสนับสนุนด้านสิ่งของ การเงินหรือแรงงาน เป็นการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของตนเอง เช่น เงินทอง แรงงาน หรือเวลา เป็นต้น

ส่วน Norbeck and Tilden (อ้างถึงใน พรทิพย์, 2537: 45) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมอย่างไม่เป็นทางการออกเป็น 2 แบบคือ

1. การสนับสนุนทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psycho-Emotional Support) เป็นการสนับสนุนด้านความไว้วางใจ คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนเพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า
2. การสนับสนุนเชิงรูปธรรม (Tangible Support) เป็นการสนับสนุนโดยการให้ความช่วยเหลือโดยตรงและการให้เครื่องมือสิ่งของ รวมทั้งการช่วยเหลือด้านการเงิน

ในอีกมุมมองหนึ่ง Weiss (1974: 17-26) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 6 ชนิดคือ

1. ความผูกพันใกล้ชิดสนิทสนม Attachment) เป็นสัมพันธภาพแห่งความใกล้ชิดซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณเองมีคนรักและเอาใจใส่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้จะได้จากความสัมพันธ์ของกลุ่มสมรส ความสัมพันธ์ระหว่างมารดากับบุตร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ซึ่งความสัมพันธ์ชนิดนี้จะส่งผลโดยรวมคือ ทำให้บุคคลรู้สึกปลอดภัยและอบอุ่น ถ้าขาดการสนับสนุนชนิดนี้จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถูกแยกหรือถูกทอดทิ้ง ทำให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว

2. การเข้าร่วมหรือส่วนหนึ่งของสังคม (Social Integration) การสนับสนุนชนิดนี้จะได้จากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม ทำให้มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน หรือมีการรวมพลังทางด้านความคิด กำลังทรัพย์ และกำลังบุคคลตามโอกาสอันควร นอกจากนี้ยังมีความหวังใจและความเข้าใจต่อกันด้วย ได้แก่ ความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน หุ่นส่วน หรือผู้มีกิจกรรมและเป็นผลทำให้เกิดการเบี่ยงเบนต่อการมีชีวิต

3. โอกาสที่จะได้โอบอุ้มเลี้ยงดูผู้น้อย (Opportunity for Nurturance) เป็นการที่บุคคลมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น การที่ผู้ใหญ่มีความรับผิดชอบต่อเด็กโตและความสุขสบายของผู้น้อยนั้นจะเกิดความรู้สึกว่าคุณเองเป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น (Being Needed) และผู้อื่นพึ่งพาได้ถ้าหากว่าไม่ได้ทำหน้าที่นี้จะทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกว่าชีวิตนี้ไม่สมบูรณ์ ว่างเปล่า และไม่มีจุดหมาย

4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าของตน (Reassurance of Worth) เป็นการได้รับการยอมรับซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมแสดงบทบาทสังคม (Social role) เช่นการแสดงความสามารถเป็นเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน ความสามารถในการช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ในครอบครัวบทบาทเหล่านี้จะได้รับการยอมรับในสถาบัน ครอบครัว หรือกลุ่มเพื่อนได้ ถ้าคนเราไม่ได้รับการยอมรับก็ย่อมทำให้ความเชื่อมั่นหรือความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองลดลง

5. การตระหนักถึงความเป็นมิตรที่ดี (A Sense of reliable Alliance) สัมพันธภาพอันดับแรกที่จะทำให้เกิดความรู้สึกเช่นนี้คือ สัมพันธภาพของครอบครัวสายตรง กล่าวคือสมาชิกแต่ละคนต่างคาดว่าจะได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันและกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเคยมีเหยื่อที่ดีต่อกันหรือไม่ หรือไม่ว่าจะเคยได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลกันมาก่อนหรือไม่ก็ตาม ถ้าขาดคุณสมบัติเช่นนี้บุคคลจะรู้สึกว่าคุณแหล่งช่วยเหลือ โดยเฉพาะภาวะที่เสี่ยงอันตราย บุคคลจะเกิดความรู้สึกถูกทิ้งไว้ที่พึ่ง

6. การได้รับคำแนะนำชี้แนะ (The Obtaining of Guidance) เป็นความสัมพันธ์ในช่วงที่บุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เกิดวิกฤตการณ์ทางอารมณ์และจิตใจทำให้บุคคลต้องการคำปลอบใจกำลังใจ คำแนะนำ คำชี้แจงหรือการแนะนำให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดที่บุคคลประสบอยู่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้มักจะได้จากบุคคลที่เราารู้สึกว่าสำคัญ มีคุณค่าเป็นที่ศรัทธา หรือมีอะไรเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

นอกจากนี้ Cobb (1976: 30-313) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) เป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่าตนเองได้รับความรักและการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมักจะเกิดจากความสัมพันธ์ใกล้ชิด และมีความผูกพันลึกซึ้งต่อกัน
2. การสนับสนุนด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า (Esteem Support) เป็นความรู้สึกที่บอกให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีคุณค่า บุคคลอื่นยอมรับและเห็นคุณค่าในตัวเอง
3. การสนับสนุนด้วยการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially support or Network) เป็นการแสดงที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นเป็นสมาชิกหรือส่วนหนึ่งของเครือข่ายทางสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

ส่วน Kahn (1979: 85) แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิดคือ

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความผูกพัน การยอมรับ การเคารพ หรือด้วยความรัก
2. การยืนยัน และการรับรองพฤติกรรมของกันและกัน (Affirmation) เป็นการแสดงออกถึงเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสม ทั้งในการกระทำและความคิดของบุคคล
3. การให้ความช่วยเหลือ (Aid) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคล โดยการให้สิ่งของหรือการช่วยเหลือโดยตรง การช่วยเหลือเหล่านั้นอาจจะเป็นวัตถุ เงินทอง ข้อมูลข่าวสาร หรือเวลา

ในอีกมุมมองที่คล้ายกับ House and Cronenwelt ของ Thoits (1982: 147148) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิดคือ

1. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Aid) หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือด้านแรงงาน วัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เงินทอง ที่จะทำใหบุคคลที่ได้รับนั้นสามารถดำรงบทบาทหรือหน้าที่รับผิดชอบได้ตามปกติ
2. การได้รับการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Aid) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการได้รับคำแนะนำและการป้อนกลับ

3. การได้รับสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม (Socio-emotional Aid) หมายถึง การได้รับความรักและความดูแลเอาใจใส่ การได้รับการยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Group Belonging)

เช่นเดียวกันกับ Jacobson (1986:250-264) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึง พฤติกรรมที่ทำให้บุคคลรู้สึกสบายสบายใจ โดยเชื่อว่าตนเองเป็นที่นับถือ หรือเมื่อได้รับการชมเชย ได้รับความรัก ความเอาใจใส่ รวมทั้งมีความรู้สึกมั่นคง

2. การสนับสนุนทางสติปัญญา (Cognitive Support) หมายถึง ความรู้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำ ที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลง

3. การสนับสนุนทางด้านสิ่งของ(Material Support) หมายถึง สิ่งของและบริการต่าง ๆ ที่ช่วยแก้ปัญหาบางอย่างได้

ส่วน Hanucharumkul (1988: 13) นั้นได้แบ่งชนิดของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. การช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ และการให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา และการให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความประพฤติและปฏิบัติของบุคคล (Information Support)

2. การให้ความช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ (Emotional Support) ได้แก่การให้ความสำคัญ การให้ความมั่นใจ ความรู้สึกสามารถจะพึ่งพาไว้วางใจผู้อื่น ซึ่งทำให้เราสามารถพึ่งพาและไว้วางใจผู้อื่นทำให้เขารู้สึกว่าได้รับความเอาใจใส่หรือความรัก

3. การให้ความช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม คือการให้ความช่วยเหลือโดยตรง หรือการให้สิ่งของหรือการให้บริการ

เครือข่ายทางสังคม

เครือข่ายทางสังคม เป็นลักษณะของการติดต่อกันเองของบุคคลในสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้ (Norbeck, 1985)

ขนาดของกลุ่มสังคม คือ จำนวนคนในกลุ่มซึ่งบุคคลมีความสัมพันธ์ว่าเป็นขนาดเล็กหรือใหญ่ซึ่งจะมีผลต่อแหล่งสนับสนุนต่างกัน

ชนิดของความสัมพันธ์เป็นความผูกพันซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่มสังคมซึ่งลักษณะของกลุ่มที่ผูกพันด้วยเครือญาติหรือไม่ใช่เครือญาติมีความสัมพันธ์ระดับแน่นแฟ้นซึ่งจะมีผลต่อการได้รับการสนับสนุน

ระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อ คือระยะเวลาที่บุคคลรู้จักและติดต่อกันตั้งแต่เริ่มรู้จักกันและดำเนินสัมพันธ์ภาพต่อกันเรื่อยมา ซึ่งระยะในการติดต่อนี้จะส่งผลต่อการสนับสนุนทางสังคม ทำให้เกิดความช่วยเหลือมากขึ้นตามไปด้วย

ความถี่ในการติดต่อ เครือข่ายทางสังคมที่ดีบุคคลต้องการพบกันบ่อย การพบกันสม่ำเสมอจะช่วยดำรงไว้ซึ่งสัมพันธ์ที่ดี

วิธีการที่ใช้ในการติดต่อ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องซึ่งเป็นการต้องการของมนุษย์ การติดต่อมีหลายชนิด เช่น จดหมาย โทรศัพท์ การพบปะพูดคุยวิธีการติดต่อสื่อสารกันจะมีผลต่อสัมพันธ์ภาพ และการสนับสนุนที่บุคคลจะได้รับ

ทั้งนี้เครือข่ายทางสังคม จะเป็นสื่อกลางที่ทำให้บุคคลเกิดการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นการติดต่อกับบุคคลอื่นจะทำให้บุคคลรู้จักและเข้าใจตนเอง ได้รับความรักและความช่วยเหลือต่าง ๆ ตลอดจนได้รับความสำคัญจากผู้อื่น

องค์ประกอบการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมนั้น ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลาย ๆ องค์ประกอบ โดย บุญเยี่ยม (2528: 594) ได้ให้หลักการสำคัญของการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” การสนับสนุนทางสังคม

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย

ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะของ “ผู้รับ” เชื่อว่ามีคนที่สนใจเอาใจใส่ มีความรักและความหวังดีในตนเองอย่างจริงจัง

ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะ “ผู้รับ” รู้สึกตัวเองมีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับในสังคม

ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะ “ผู้รับ” เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้

ปัจจัยนำเข้าของการสนับสนุนอาจอยู่ในรูปแบบข้อมูลข่าวสาร วัสดุสิ่งของ หรือการสนับสนุนทางจิตใจจะต้องช่วยให้ “ผู้รับ” ได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่เขาต้องการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยที่มีผลกระทบต่อด้านต่าง ๆ ดังกล่าวไว้โดย Shin (อ้างถึงใน บุญศรี, 2534) ว่าการสนับสนุนทางสังคมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของบุคคล ซึ่งมี 5 ประเด็น ดังนี้

1. ปริมาณของการสนับสนุน (Amount of Support) การให้แรงสนับสนุนมากเกินไปก็อาจทำให้บุคคลกลายเป็นคนที่ชอบพึ่งพาผู้อื่น
2. ช่วงเวลาที่ทำให้การสนับสนุน (Timing of Support) ชนิดและปริมาณของการสนับสนุนที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลา ดังนั้น การสนับสนุนที่บุคคลได้รับอาจไม่ตรงกับความต้องการของเขาขณะนั้นก็ได้
3. แหล่งการสนับสนุน (Source of Support) แหล่งของการสนับสนุนที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพแปรเปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน
4. โครงสร้างของการสนับสนุน (Structure of Support) โครงสร้างของการสนับสนุนอย่างหนึ่งคือ ความแน่นแฟ้นของสัมพันธภาพถ้าเครือข่ายทางสังคมมีความแน่นแฟ้นมาก สมาชิกในเครือข่ายเกือบทุกคนรู้จักกัน และบุคคลจะมีการปรับบทบาทของตนให้สอดคล้องกับเครือข่ายที่ตนเป็นสมาชิกอยู่
5. หน้าที่ของการสนับสนุนทางสังคม (Function of Support) การสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่ด้านการประเมินหรือทำให้บุคคลมั่นใจว่าตนมีคุณค่าหน้าที่นี้คล้ายกับแนวคิดเกี่ยวกับการเปรียบเทียบทางสังคมของ Festinger ว่าบุคคลจะเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่มิได้มีลักษณะคล้ายคลึงกับตนเพื่อประเมินพฤติกรรมหรือความรู้สึกของตนเองในขณะที่ขาดเกณฑ์ที่เด่นชัดและเมื่อใดก็ตามที่บุคคลตกอยู่ในสถานการณ์ที่กำกวม บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะแสวงหาหรือ ใช้ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไปในแนวทางนี้ หน้าที่ของการสนับสนุนทางสังคมด้านอื่น เช่น การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการแรงสนับสนุน ชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคม แรงสนับสนุนที่มีอยู่และสามารถหามาได้ และนำมาใช้ได้หรือไม่นั้นจะเปลี่ยนแปลงสัมพันธ์ไปกับบทบาททางสังคมและเหตุการณ์ในชีวิตตามวงจรชีวิตของแต่ละบุคคล

ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมมีผลกระทบในด้านต่าง ๆ ดังนี้

จินดนา(2529: 4) ได้กล่าวไว้ว่า ในทางจิตวิทยาสังคมถือว่าการสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์ เนื่องจากการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเป็นที่รักหรือเป็นที่ต้องการเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นภาวะวิกฤติหรือมีความเครียดเกิดขึ้น การสนับสนุนทางสังคมที่เพียงพอ จากแหล่งการสนับสนุนที่บุคคลนั้นมีอยู่ จะช่วยบรรเทาความรุนแรงหรือเป็นการป้องกันไม่ให้ความเครียดนั้นมากระทบจนเกิดความผิดปกติ

Cooper (1986 อ้างถึงใน คะนิงนิจ, 2539: 52) ศึกษาความเครียดในการทำงานของตำรวจ โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานกับความร่วมมือสนับสนุนจากผู้อื่น พบว่าการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ๆ ยังมีมากขึ้นเท่าไร ก็จะทำให้ความเหนื่อยหน่ายน้อยลงและกลับมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

Norbeck (1985) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมยังช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ความเหนื่อยหน่าย หรือความเครียดจากการทำงานลดลงได้ โดยอาจเป็นการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือระบายปัญหาความคับข้องใจให้กันฟังช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจปัญหา หรือความกดดันที่กำลังเผชิญอยู่ และพัฒนากลไกการต่อสู้ได้ดีขึ้น

Conhen et al.(อ้างถึงใน Sarason et al.,1990) พบว่าการสนับสนุนทางสังคมส่งผลกระทบต่อบุคคล 2 ทางคือ ส่งผลกระทบโดยตรงในฐานะเป็นกันชน และจากการศึกษา พบว่า การเป็นกันชนของการสนับสนุนทางสังคมนั้นจะช่วยป้องกันบุคคลจากผลกระทบจากความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อคุณอาการทางด้านร่างกายและจิตใจ แต่ถ้าบุคคลนั้นได้รับการสนับสนุนที่มากพอจะทำให้ความเครียดลดน้อยลงกว่า บุคคลที่ไม่ได้รับการสนับสนุนหรือได้รับการสนับสนุนน้อย และนอกจากนี้ยังพบว่าผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดและสุขภาพ จะมีความสัมพันธ์กันซึ่งกล่าวว่าบุคคลที่มีความเครียดเพียงเล็กน้อยและไม่ได้รับการสนับสนุนที่พอเพียง อาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือขาดงาน Thoit (1982) กล่าวว่า คนเราจะใช้กลไกการป้องกันความเครียดที่แตกต่างกัน หรือจะใช้กระบวนการทางสังคมที่ไม่เหมือนกันในกรณีที่ได้รับผลกระทบโดยตรงหรือผลกระทบการเป็นกันชน นอกจากนี้จะเห็น

ได้ว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นมามีหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวควบคุมระหว่างการรับรู้ของแต่ละบุคคล และการได้รับการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งก็พบว่า ผลกระทบการสนับสนุนทางสังคมทั้ง 2 แบบ จะมีลักษณะคล้าย ๆ กันเมื่อบุคคลอยู่ภายใต้เงื่อนไขของความเครียดในระดับสูง

Cone Roper Starch Employee Survey (1999) นั้นได้ทำการศึกษาและสรุปไว้ว่า พนักงานที่บริษัทให้การสนับสนุนทางสังคมนั้นจำนวน 61% จะรู้สึกภาคภูมิใจในค่านิยมของบริษัทตนเองและ อีก 30 % นั้นจะรู้สึกถึงความรักต่อผู้ว่าจ้างของเขา มากกว่าบริษัทที่ไม่มีความผูกพันเช่นนั้น การสนับสนุนที่เพิ่มขึ้นนั้นสามารถส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น อัตราการเปลี่ยนงานลดลง และความสามารถในการทำงานโดยรวมและการบริการต่อลูกค้าที่ดีขึ้น

บรรยากาศองค์การด้านสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาจากหลาย ๆ มุมมองของหลาย ๆ ท่านนั้น สามารถกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมขององค์การต่าง ๆ นั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการสนับสนุนทางสังคม ดังนั้น บรรยากาศองค์การหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนของการสนับสนุนที่องค์การจัดไว้ให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ นั้น เป็นส่วนหนึ่งของ บรรยากาศองค์การ หรือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Campbell et al. (อ้างถึงใน อารี, 2537) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนอย่างอบอุ่น หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือผู้จัดการเป็นอย่างดี และในขณะเดียวกันได้รับการสนับสนุนจากบุคคลที่ต่ำกว่า (Subordinates) อย่างอบอุ่น

องค์การสามารถตอบสนองความต้องการ โดยสร้างบรรยากาศที่เกื้อกูลการทำงานให้แก่พนักงาน โดยการให้ความร่วมมือสนับสนุนในการทำงาน การดูแลเอาใจใส่ การสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างพนักงาน ซึ่งจะสามารถลดความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานได้ นอกจากนี้จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจแล้วยังช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์การได้มีบรรยากาศองค์การที่ไม่ดี มีการบริหารแบบใช้อำนาจ คือ การตัดสินใจเฉพาะส่วนกลาง พนักงานในองค์การต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัดจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน มีมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติ ขนาดความเอาใจใส่และความร่วมมือในการทำงาน

จากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวมาทั้งหมด ผู้วิจัยเห็นว่าส่วนใหญ่แล้วรูปแบบการสนับสนุนทางสังคมจะมีความคล้ายคลึงกันแต่การสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ House นั้นครอบคลุม และตรงกับการศึกษาในครั้งนี้ทั้ง 4 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมิน การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของ เครื่องมือการเงิน และแรงงาน จึงได้นำมาเป็นแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้โดยเน้น

แหล่งการสนับสนุนทางสังคม คือ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน เนื่องจากเป็นแหล่งพื้นฐานหลักที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานในองค์กร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประไพพร (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร :ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ” ผลการศึกษาสรุปได้ว่าข้าราชการกรมคุมประพฤติ มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมปานกลาง มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมสูง ในประเด็นของลักษณะส่วนบุคคลเกี่ยวกับลำดับการเกิด ภูมิลำเนา และเพศ พบว่า ผู้ที่มีภูมิลำเนาในชนบทมีระดับความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม และ ความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสูงกว่าผู้ที่มีภูมิลำเนาในเมืองใหญ่และเพศหญิง มีระดับความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สูงกว่าเพศชาย ในประเด็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้าความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้การทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมธิ (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานและพบว่าความพึงพอใจในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ภัทรนฤน (2543) ได้ศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร :ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยปรากฏว่า พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ ในระดับปานกลาง แต่รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับสูงพนักงานมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบในระดับสูง การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาระดับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 14.2

ลาวัลย์ (2544) ศึกษา “ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) “ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบว่าการพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 40.2 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานด้านรายได้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 4.2

สุพรรณนา (2544) ศึกษาเรื่อง “ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง “ พบว่าพนักงานโรงงานผลิตสายพานยางมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

ชนัดดา (2545) ศึกษาเรื่อง “ การรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน “ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมในระดับค่อนข้างดีมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมในระดับค่อนข้างดี คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมและคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับบทบาทของชีวิตด้านอื่นๆ และด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมละคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

พรเพ็ญ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งนี้มีพฤติกรรมพนักงานพนักงานที่องค์กรต้องการทั้งโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับสูง มี

ระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมและรายได้อยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านรายได้อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการทั้งโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน และพนักงานสังกัดหน่วยงานต่างกันจะมีพฤติกรรมที่พนักงานองค์กรต้องการโดยรวมแตกต่างกัน และพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

หัตถยา (2545) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ไม่มีทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 54.9

อัมพร (2545) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพแบบ “ The Big Five “ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างานในศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่า องค์กรประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าองค์กรประกอบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ ลักษณะบุคลิกภาพแบบ ห้วนใจห้าวต่ำ เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการนอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรประกอบของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการ บริการสูง และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพการบริการ

กันยา (2546) ได้วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อ องค์กรกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการให้ความช่วยเหลือและ ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับ ปานกลาง การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง แบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ณัฐยา (2546) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง พบว่า

พนักงานมีระดับแรงจูงใจในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจ้างความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 22.6

ธีราลักษณ์ (2546) ได้วิจัยเรื่องอิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 4 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านการพูดภาษาญี่ปุ่น ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเปิดเผยตนเองและด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา และความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 36.40

เพียงภัทร์ (2546) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตีกรู๊ป จำกัด ซึ่งพบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันในทางกลับกัน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

วรท (2546) วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครื่องซีเมนต์ไทย ได้ผลการวิจัยดังนี้ พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นสูงที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ยกเว้นพนักงานที่จบการศึกษาวุฒิปริญญาตรี จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่นและพฤติกรรมมีส่วนร่วมกับองค์กรในระดับปานกลาง พนักงานที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวส. , ปริญญาตรี และวุฒิปริญญาโท มีระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาโท มีระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่จบการศึกษาระดับอื่นๆ และลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุงาน และลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนั้น

พนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมสูงกว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่ปฏิบัติกรนอกสำนักงานใหญ่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน พนักงานที่มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความกระตือรือร้นในการทำงานและด้านความรู้สึกรอบอุ้มใจในการทำงานในระดับสูง จะมีโอกาสเป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 2909 และร้อยละ 21.4 ตามลำดับ

อรอนงค์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัทประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับสูง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และสามารถพยากรณ์คุณภาพชีวิตในการทำงานได้ร้อยละ 26.80

อรัยยา (2546) วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด และผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน แต่ไม่พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

อัญพร (2546) วิจัยเรื่อง “ นวัตกรรมห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง “ ได้ผลการวิจัยดังนี้คือ องค์ประกอบนวัตกรรมที่โดดเด่นที่สุดของพนักงานคือ นวัตกรรมแบบมีจิตสำนึก พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และโดยรวมอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่โดดเด่นที่สุดคือ พฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้น รองลงมาคือพฤติกรรมด้านการสำนึกถึงผู้อื่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ อายุและสถานภาพสมรส ส่วน เพศ อายุงาน และระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน องค์ประกอบนวัตกรรมแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน และ พนักงานที่มีองค์ประกอบนวัตกรรมแบบมีจิตสำนึกสูง มีโอกาสเป็นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านและโดยรวมสูง

นนทกานต์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านอยู่ใน

ระดับสูง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานภาพสมรส อายุงานที่แตกต่างกันนั้นจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ส่วนในด้านการศึกษาพบว่าไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม และด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมทำนายได้ร้อยละ 16.1 และตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพด้านพฤติกรรมปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบ ได้แก่ คุณภาพชีวิต การทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม กับด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรมและด้านบูรณาการทางสังคม โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 15.4

โสมสุดา (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมให้ความร่วมมือสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ร้อยละ 58.3

Smith (1983 : 653-663) ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาพนักงาน 2 แห่งพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ประการ คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อกำหนดขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กร และการสนับสนุนเกื้อกูลจากจาก ผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้น

Organ (1987 : 36-42) ได้กล่าวถึงการศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจและพฤติกรรม เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ในหนังสือ “ Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome “ ซึ่งได้ทำการศึกษาของ Bateman และ Organ (1983) ; Smith Organ และ Near (1983) ; Smith และคณะ (1983) ; Williams และคณะ (1986) ; Puffer (19871) ; Motowidlo และคณะ และ การศึกษาของ Scholl และคณะ (1987) ซึ่งการศึกษาทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นการศึกษาที่ใช้แบบวัดที่หลากหลายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในงานและความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร โดยศึกษากับองค์กรหลายๆประเภทและอาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่าง

ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสนับสนุนสมมุติฐานที่ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กัน

William et al. (อ้างถึงใน Organ, 1987:40) ทำการทดลองถึงการอธิบายสภาวะอารมณ์ของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน 453 คนที่ทำงานอยู่ใน Nursing Home โดยให้ พนักงานประเมินความพอใจตัวหัวหน้างานและความพึงพอใจในตัวเอง และให้หัวหน้างานเป็นผู้ ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของลูกน้อง และให้พนักงานได้ประเมินเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้รางวัลของหัวหน้างานและความขัดแย้งและความคลุมเครือในงานของพวกเขา พบว่า ความพึงพอใจในตัวหัวหน้างานจะเป็นตัวกลางที่ทำให้ตัวแปรอื่นๆ ที่ถูกวัดนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Farh et al. (1990:705-721) ศึกษาที่มาของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ระหว่างความ ยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานกับความพึงพอใจ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่กระทรวงการคมนาคม ประเทศไต้หวัน พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อกำหนดขององค์กรมากกว่าความพึงพอใจในด้านความยุติธรรมของ ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและ ลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

Moorman (1990:231) ศึกษา “ บทบาทของความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในการทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีด้านบุคลิกภาพ และการรับรู้ว่าได้รับความ ยุติธรรม “ พบว่า การรับรู้ว่าคุณได้รับความยุติธรรม โดยเฉพาะการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่าง ยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าต่ำ

Moorman (1991:845-855) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติ จากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรม กระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และนำแนวคิดด้านทฤษฎีดุลยภาพ และแนว ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมต่างๆ มาเป็นพื้นฐานในการศึกษาโดยศึกษาจากพนักงานบริษัทขนาด กลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 255 คน ในการศึกษาครั้งนี้เน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรม ในด้านค่าตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในวิธีปฏิบัติของ

ผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ตนเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Pearec Gregersen (1991:838-844) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่พยาบาล 2 แห่ง พบว่า การสนับสนุนที่เอื้ออำนวยจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นและยังพบว่าสภาวะการณ์ของงานในบางลักษณะ เช่น งานที่ต้องพึ่งพิงกันจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อองค์กรจะส่งผลถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Schnake (1991 อ้างถึงใน Spector, 2000) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดจากความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา

Egan (1993:178) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงาน การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะ โครงสร้างกระบวนการทำงานและการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาผู้จัดการและผู้อำนวยการของบริษัท ซึ่งประกอบกิจการทางด้านอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ 5 ประเภท 10 บริษัท จำนวน 362 คน พบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร ด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานและการรับรู้ที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กรด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ โครงสร้างกระบวนการทำงาน กับพฤติกรรมปฏิบัติงาน หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Konovsky and Pugh (1993:656-669) ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม ระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากหัวหน้างานและพนักงานจำนวน 475 คน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา

Deluga Z (1994 : 323 อ้างถึงใน Beugre,1996:108) พบว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

Sammon (1994) ศึกษาโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของพนักงานในโรงแรมที่ให้บริการครบวงจร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานด้านการบริการ

Waltz and Niehoff (1996 อ้างถึงใน Podsakoff et al., 2000:530) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการบริการลูกค้า พบว่า องค์ประกอบด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในการทำงาน และองค์ประกอบด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ มีผลต่อการลดการร้องทุกข์ของลูกค้า

Bolon (1997) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ตามแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่างๆมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ถูกประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน และถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชา ยกเว้นความพึงพอใจในด้านโอกาสก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่อประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่อประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน

Karammbayya (อ้างถึงใน Podsakoff et al.,1997:262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มงาน 18 กลุ่มจากองค์การ 12 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยพนักงานประเภท White-collar และพนักงานผู้ชำนาญการ (Professional) เป็นส่วนใหญ่พบว่า สมาชิกในหน่วยงานที่ถูกประเมินว่ามีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในระดับงานสูง ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในระดับสูงกว่าสมาชิกในหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

Podsakoff et al. (1997:262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตกระดาษที่มีการทำงานเป็นทีม โดยทำการวัดผลการปฏิบัติงานทั้งทางด้านปริมาณ (คำนวณจากผลผลิตคิดเป็นร้อยละเมื่อเทียบกับกำลังการผลิตของเครื่องจักร) และคุณภาพ (คำนวณเป็นร้อยละของผลผลิตที่ถูกปฏิเสธทั้งจากฝ่ายตรวจสอบคุณภาพและลูกค้า) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับ

ผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม แต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะทำนายผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณได้ดีกว่าคุณภาพ โดยทั้งพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการอดทนอดกลั้นนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของกลุ่มงาน นอกจากนี้พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือยังมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานด้วยคุณภาพของกลุ่มงานด้วย กลุ่มงานที่มีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นที่ดีจะมีผลิตภาพมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้แสดงถึงพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับทั้งปริมาณและคุณภาพของการผลิต

Podsakoff and Mackenzie (อ้างถึงใน Podsakoff et al., 1997:262-270) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานตัวแทนขายประกันของบริษัทประกัน พบว่า ความอดุสาหะ อดทนอดกลั้นและความรับผิดชอบ ให้ความร่วมมือมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่พฤติกรรมความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่มีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

Camarata (1998) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลในเขตเคนตักกี อินเดียนา อิลลินอยส์ จำนวน 6 แห่ง ใน 5 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนแบบสอบถาม SERVQUAL ของ Parasurama et al.(1994) นำมาใช้กับผู้ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเพื่อวัดการรับรู้คุณภาพ การบริการในหน่วยงานของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงาน และ รูปแบบการจัดการในโรงพยาบาลมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนโรงพยาบาลที่มีหน่วยงานและรูปแบบการจัดการในโรงพยาบาลต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณภาพชีวิตการบริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Middleton (2000) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกองทัพบก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในกองทัพบกด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Lovell et al. (2001) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของเพศที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการประเมินผลการปฏิบัติงานทำการทดลองกับที่ปรึกษาโรงเรียนประถมชาวผิวขาวที่อาศัยอยู่ในหอพักจำนวน 96 คน ให้คะแนนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของผู้อื่น และให้คะแนนผลการปฏิบัติงานโดยกรรมการผู้จัดการหอพัก พบว่า เพศหญิง จะได้รับคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงกว่าเพศชาย แต่ไม่มีความแตกต่างในคะแนนผลการปฏิบัติงานของทั้งสองเพศ

Piercy et al. (2002) ทำการศึกษาปัจจัยเพศที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานชาย ผู้จัดการฝ่ายควบคุมกลยุทธ์ และประสิทธิผลของยอดขาย พบว่าพนักงานชายที่มีเพศแตกต่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านความสุภาพต่อผู้อื่น และด้านความมีจิตสำนึกต่อหน้าที่แตกต่างกัน ส่วนทีมฝ่ายชายที่มีผู้จัดการควบคุมทีมเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความมีจิตสำนึกต่อหน้าที่ โดยเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าเพศชาย

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม

Well (อ้างถึงใน บุญศรี, 2534) ศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และการรับรู้ความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้แรงงาน โดยให้ตอบแทนสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งสนับสนุน 4 แหล่ง คือ ผู้ตรวจการ สามีหรือภรรยา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนหรือญาติ เป็นการวัดการสนับสนุนด้านเครื่องมือสิ่งของ ด้านอารมณ์ และ สังคม และ แบบวัดการรับรู้ความเครียด พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานก่อให้เกิดความเครียด ความกดดันมากขึ้นถ้าสนับสนุนทางสังคมมีน้อย และเป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานต่ำ และ ยังพบว่า เพื่อน ญาติ และผู้ตรวจการ เป็นแหล่งของการสนับสนุนที่สำคัญ

Burns (1992) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างชนิดและที่มีของการสนับสนุนทางสังคม ความเครียด และความพึงพอใจในการทำงานของหัวหน้าพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 124 คน ในระดับหัวหน้าพยาบาล จาก 14 โรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้คือ แบบวัดความเครียด (Job-Related Tension Index) และแบบวัดความพึงพอใจ (Index of Work Satisfaction) ผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนทางสังคม โดยเฉพาะจากหัวหน้า ความเครียดและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน โดยที่การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ในการจัดการ ขณะที่งานและประสบการณ์ในการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านนโยบายในการทำงานและด้านความมีอิสระในการทำงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการตรวจสอบเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจ คือ

ชัยวัฒน์ (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นชาย ความเป็นหญิงและการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการนิเทศงานและด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมความเป็นกลุ่มนิยม และความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานและด้านเพื่อนร่วมงานสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 33

พิชญ์พรรณ (2548) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในสำนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อายุงาน เพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยม ด้านความเป็นชาย ด้านความเป็นหญิง และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยม และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นปัจเจกนิยม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 23.8

Van Dyne et al. (2000) ทำการศึกษาความเป็นกลุ่มนิยม การชักจูงให้เกิดความเชื่อใจและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความเป็นกลุ่มนิยมและความวางใจในความมั่นคงปลอดภัย เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในเบื้องต้นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กรมีผลต่อความเป็นกลุ่มนิยม และความวางใจในความปลอดภัย ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Schmeling (2001) ได้ทำการศึกษาเพื่อความสัมพันธ์ และพยากรณ์การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความเหลื่อมล้ำของอำนาจกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คนที่มีอาชีพที่หลากหลายกัน พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นปัจเจกนิยม และลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม และความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ และความอดทนอดกลั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านการเหลื่อมล้ำของอำนาจ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม และรายด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Stamper and Van Dyne (2001) ได้ทำการศึกษาสถานภาพการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ทดสอบภาคสนามในพนักงานภัตตาคาร จำนวน 257 คน โดยทดสอบพนักงานที่ทำงานแบบประจำและชั่วคราว ข้อมูลของแบบทดสอบ ได้จสกการสอบถามพนักงานควบคู่กับหัวหน้างาน พบว่าพนักงานแบบชั่วคราวมีการช่วยเหลือองค์กรที่น้อยและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานแบบประจำ วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

Kidder (2002) ศึกษาอิทธิพลของผลการปฏิบัติงานในแต่ละเพศกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นชาย และวัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าวัฒนธรรมด้านความเป็น

ชาย มีผลต่อพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ ส่วนวัฒนธรรมด้านความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ

Burton (2003) ศึกษาเชิงสำรวจถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในบริษัทจัดการดูแลด้านสุขภาพ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 186 คน โดยใช้แบบสอบถาม OCAQ (Organization Culture Assessment Questionnaire) วัดใน 5 ด้านคือการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Managing Change) การบรรลุเป้าหมาย (Achieving Goals) การร่วมมือทำงานเป็นกลุ่ม (Coordinating Teamwork) การสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่ง (Building a Strong Culture) และการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Orientation) (Sashkin, 1990) และ วัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 4 ด้าน การให้ความช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในตน (Individual Initiative) ความอุสาหะขยันหมั่นเพียร (Personal Industry) และ การสร้างความจริงรักภักดี (Loyal Bosterism) (Moorman and Blakely, 1995) พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ระดับการร่วมมือทำงานเป็นกลุ่มแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมที่ร่วมมือกันมีความเชื่อมโยงสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทบทวนเอกสารทางวิชาการต่างๆ พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจ ดังนี้ จันท์พา (2543) ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนขององค์การและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า และลูกน้องในการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง โดยศึกษากับพยาบาลวิชาชีพ ระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยเขตกรุงเทพฯ พบว่าการสนับสนุนขององค์การตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีอิทธิพลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พรรคณะ (2543) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า หัวหน้างานระดับต้นมีการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์กับแบบการนำชีวิตตน อายุ อายุงาน รายได้ การสนับสนุนขององค์การและแบบการนำชีวิตตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานอายุงาน รายได้ การสนับสนุน

ขององค์การแบบการนำชีวิตตน และ พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และผลกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เกษรา (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมทัศนคติ และภาวะผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การสนับสนุนทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติต่องานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับปานกลาง และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูงตัวแปรอายุ เพศ การสนับสนุนทางสังคมและทัศนคติ ต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนด้านประสบการณ์การทำงาน และประเภทการว่าจ้างพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน นอกจากนี้ยังพบว่าการสนับสนุนทางสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเพศ สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 47.4

Shore and Wayne (1993) ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันและพฤติกรรมของพนักงาน เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับการรับรู้ความสนับสนุนขององค์การ ผู้วิจัยต้องการศึกษาการรับรู้ความสนับสนุนขององค์การ ความผูกพันด้านอารมณ์และความรู้สึก กับความผูกพันด้านความต่อเนื่องว่าจะสามารถทำนายพฤติกรรมของพนักงาน (เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และการบริหารความประทับใจ) ได้หรือไม่ ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 383 คน กับผู้จัดการ ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึก และการรับรู้ความสนับสนุนขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้ความสนับสนุนขององค์การเป็นตัวทำนายที่ดีที่สุด

Marjorie et al.(1999: 159-174) ได้ศึกษาการเมืองในองค์การและการสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อทัศนคติต่องาน ผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การเมืองในองค์การและการสนับสนุนขององค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ความตั้งใจจะลาออก และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งประเมินโดยหัวหน้างาน

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าการศึกษาลึกลงไปถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีไม่มากนัก แต่จากการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนั้น ทำให้พอจะตั้งสมมติฐานได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และการสนับสนุนทางสังคม น่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเนื่องจากวัฒนธรรม

องค์การที่ดี และการสนับสนุนทางสังคมที่ดี ย่อมก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ดีตามมาไม่ว่าทางใด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ระดับการสนับสนุนทางสังคม และระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีรายละเอียดในการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของประชากรเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประมาณ 7,200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 379 คน และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ Taro Yamane (อ้างถึงใน เพ็ญแข แสงแก้ว, 2541:58-59) ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.95 ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{7,200}{1 + 7,200(0.05)^2} = 379 \text{ คน}$$

จากสูตรข้างต้นจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัท ตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- | | | | |
|---|-------|----|----|
| 1. บริษัท พีซีทีที จำกัด | จำนวน | 38 | คน |
| 2. บริษัท นิเด็ค อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด | จำนวน | 38 | คน |
| 3. บริษัท ไทโก อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด | จำนวน | 38 | คน |

4. บริษัท ฟรุททาวา ฟริชชั่น จำกัด	จำนวน	38	คน
5. บริษัท ออมรอน อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	จำนวน	38	คน
6. บริษัท แคนนอน อยูธยา จำกัด	จำนวน	38	คน
7. บริษัท เซอร์กิต อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	จำนวน	38	คน
8. บริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด	จำนวน	38	คน
9. บริษัท อิชูมิ อินดัสทรีส์ จำกัด	จำนวน	38	คน
10. บริษัท ชันโย เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด	จำนวน	37	คน
	รวม	379	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) และแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยพัฒนามาจากเครื่องมือวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของสกาวัตน์ (2543) ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตามแนวคิดของ Hofstede เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 35 ข้อ วัดองค์ประกอบ 7 มิติ ได้แก่

1. ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-7
2. ความเป็นปัจเจกนิยม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 8-11
3. ความเป็นกลุ่มนิยม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อ 12-16
4. ลักษณะความเป็นชาย จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 17-20
5. ลักษณะความเป็นหญิง จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 21-24
6. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 25-30
7. การมุ่งเน้นระยะยาว จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 31-35

มีทั้งข้อคำถามในเชิงบวกและลบ ข้อคำถามเชิงลบประกอบด้วย ข้อคำถามที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6,

เกณฑ์การให้คะแนน

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1 คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายด้าน

ผู้วิจัยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของอัตร
ภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอัตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ ดังนี้

3.67-5.00	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวม/ด้านนั้นๆอยู่ในระดับสูง
2.34-3.66	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวม/ด้านนั้นๆอยู่ในระดับปานกลาง
1.00-2.33	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การโดยรวม/ด้านนั้นๆอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม โดยพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ ตติยา (2542) โดยยึดตามแนวของ House เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 19 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด โดยวัดรูปแบบการสนับสนุนทางสังคม 4 ด้าน ได้แก่

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. การสนับสนุนทางอารมณ์ | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-6 |
| 2. การสนับสนุนทางด้านการประเมิน | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 7-11 |
| 3. การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 12-15 |
| 4. การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ ฯลฯ | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 16-19 |

เกณฑ์การให้คะแนน

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	1 คะแนน

เกณฑ์ในการวิเคราะห์คะแนนการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้าน

ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถกำหนดช่วงคะแนนและความหมายได้ดังนี้

3.67-5.00	มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม/ด้านนั้นๆสูง
2.34-3.66	มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม/ด้านนั้นๆปานกลาง
1.00-2.33	มีการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม/ด้านนั้นๆต่ำ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดตามแนวคิดของ Organ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง นานๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 28 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด วัดพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| 1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ | จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 1-5 |
| 2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น | จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 6-12 |
| 3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น | จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 13-16 |
| 4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 17-22 |
| 5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ | จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 23-28 |

เกณฑ์การให้คะแนน

เป็นประจำ	5 คะแนน
บ่อยครั้ง	4 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	3 คะแนน
น้อยครั้ง	2 คะแนน
ไม่เคยปฏิบัติ	1 คะแนน

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้าน

3.67-5.00	มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม/ด้านนั้นๆ สูง
2.34-3.66	มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม/ด้านนั้นๆ ปานกลาง
1.00-2.33	มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม/ด้านนั้นๆ ต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

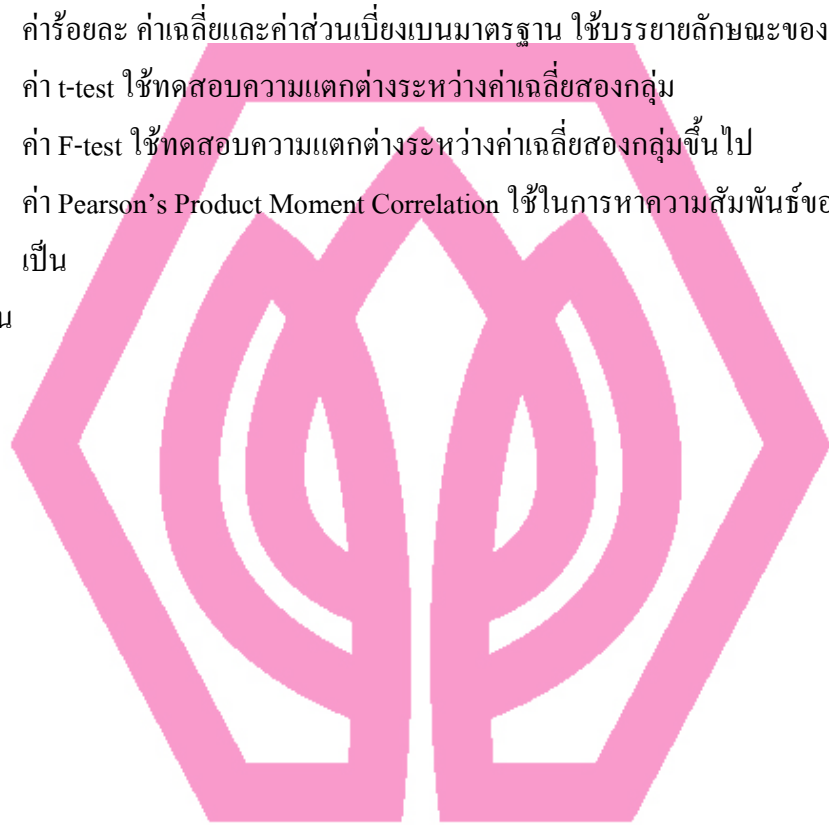
โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยทำการติดต่อด่วนหน้าทางโทรศัพท์ไว้ก่อน และหลังจากพนักงานตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แต่ละบริษัทส่งกลับมายังผู้วิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 379 ฉบับที่ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้มาบันทึกข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายลักษณะของข้อมูล
2. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
3. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป
4. ค่า Pearson's Product Moment Correlation ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็น

อิสระต่อกัน



มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเสนอผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ตอนที่ 2 ระดับวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยหาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ รายได้ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	277	72.9
30-40 ปี	103	27.1
รวม	380	100.0
เพศ		
ชาย	216	56.8
หญิง	164	43.2
รวม	380	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	199	52.4
สมรส	173	45.5
หย่าร้าง	8	2.1
รวม	380	100.0
อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	179	47.1
3-5 ปี	116	30.5
มากกว่า 5 ปี	85	22.4
รวม	380	100.0

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	197	51.8
10,000 – 12,000 บาท	77	20.3
12,001 - 15,000 บาท	42	11.1
มากกว่า 15,000 บาท	64	16.8
รวม	380	100.0
ระดับการศึกษา		
น้อยกว่า ม.6	9	2.4
ม.6 หรือ ปวช.	147	38.7
ปวส.	133	35.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	91	23.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน สามารถอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังต่อไปนี้

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และอายุ 30-40 ปี มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีจำนวนมากกว่า คือ 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 ส่วนเพศหญิงมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

สถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มที่เป็นโสดมีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ส่วนกลุ่มตัวอย่างสมรสแล้วมีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และกลุ่มตัวอย่างที่หย่าร้าง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

อายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากที่สุดกลุ่มที่มีอายุงานที่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองมาคือกลุ่มอายุการทำงานระหว่าง 3 – 5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 กลุ่มที่จำนวนน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุการทำงานที่มากกว่า 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีจำนวนมากที่สุดคือ 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 – 12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.3 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 จำนวนน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 12,000 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.1

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับม.6 หรือ ปวช. จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ถัดไปคือกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และจำนวนน้อยที่สุด คือ กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับ ม.6 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตอนที่ 2 ระดับวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
วัฒนธรรมองค์การ			
- ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	2.54	.53	ปานกลาง
- ความเป็นปัจเจกนิยม	2.37	.88	ปานกลาง
- ความเป็นกลุ่มนิยม	3.65	.59	ปานกลาง
- ลักษณะความเป็นชาย	3.33	.68	ปานกลาง
- ลักษณะความเป็นหญิง	3.84	.59	สูง
- การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	3.52	.35	ปานกลาง
- การมุ่งเน้นระยะยาว	3.65	.58	ปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม	3.55	.46	ปานกลาง
- ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์	3.55	.56	ปานกลาง
- ด้านการสนับสนุนทางด้านการประเมิน	3.60	.52	ปานกลาง
- ด้านการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	3.64	.56	ปานกลาง
- ด้านการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน และแรงงาน	3.40	.56	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม	3.86	.43	สูง
- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.61	.51	ปานกลาง
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.96	.51	สูง
- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	3.72	.63	สูง
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.77	.53	สูง
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.06	.58	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การรายด้านในด้านลักษณะความเป็นหญิงในระดับสูง โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนที่เหลือคือ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การมุ่งเน้นระยะยาว พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54, 2.37, 3.65, 3.33, 3.52, และ 3.65 ตามลำดับ

สำหรับการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์ ด้านการประเมิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านเครื่องมือ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55, 3.60, 3.64 และ 3.40 ตามลำดับ

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.72, 3.77 และ 4.06 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ รายได้ และ ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจำแนกตามอายุ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม					
ชาย	277	3.87	0.45	0.79	0.42
หญิง	103	3.83	0.37		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานจำแนกตามอายุ ไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม					
ชาย	216	3.71	0.40	0.68	0.40
หญิง	164	3.68	0.38		

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานจำแนกตามเพศ ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรทั้งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม				
โสด	3.90	0.46	6.25	0.00*
สมรส	3.80	0.37		
หย่าร้าง	3.50	0.01		

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันเป็นรายคู่

กลุ่มที่	ตัวแปร	\bar{X}	1	2	3
1	โสด	3.90	-	0.023*	0.000*
2	สมรส	3.80		-	
3	หย่าร้าง	3.50			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีอายุการทำงานที่ต่างกันมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	p
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม				
น้อยกว่า 3 ปี	3.81	0.43	6.94	0.001*
3-5 ปี	3.99	0.32		
มากกว่า 5 ปี	3.80	0.40		

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จำแนกตามอายุงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันเป็นรายคู่

กลุ่มที่	ตัวแปร	\bar{X}	1	2	3
1	น้อยกว่า 3 ปี	3.81	-	0.001*	0.901
2	3-5 ปี	3.99		-	0.003*
3	มากกว่า 5 ปี	3.80			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี และอายุงานมากกว่า 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานจำแนกตามรายได้

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	p
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม				
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.78	0.44	2.92	0.00*
10,001-12,000 บาท	3.85	0.39		
12,001-15,000 บาท	3.87	0.37		
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	4.15	0.34		

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจำแนกตามรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันเป็นรายคู่

กลุ่มที่	ตัวแปร	\bar{X}	1	2	3	4
1	น้อยกว่า 10,000 บาท	3.78	-	0.203	0.175	0.00*
2	10,001-12,000 บาท	3.85		-	0.756	0.00*
3	12,001-15,000 บาท	3.87			-	0.001*
4	มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	4.15				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้กลุ่มอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	F	p
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม				
น้อยกว่า ม.6	3.77	0.47	3.62	0.01*
ม.6 หรือ ปวช.	3.84	0.43		
ปวส.	3.90	0.35		
ปริญญาตรี	3.97	0.43		

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่

กลุ่มที่	ตัวแปร	\bar{X}	1	2	3	4
1	น้อยกว่า ม.6	3.77	-			
2	ม.6 หรือ ปวช.	3.84		-		
3	ปวส.	3.90			-	
4	ปริญญาตรี	3.97		0.013*	0.004*	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส. และพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
วัฒนธรรมขององค์กร	
ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	.201
ความเป็นปัจเจกนิยม	.202
ความเป็นกลุ่มนิยม	.560**
ลักษณะความเป็นชาย	.282**
ลักษณะความเป็นหญิง	.521**
การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	.325**
การมุ่งเน้นระยะยาว	.292**
การสนับสนุนทางสังคม โดยรวม	.507**
การสนับสนุนทางด้านอารมณ์	.355**
การสนับสนุนทางการประเมิน	.485**
การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร	.477**
การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือฯ	.411**

** มีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 พบว่า ตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันดังนี้

วัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และความเป็นปัจเจกนิยม พบว่าไม่
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ
ความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และ

การมุ่งเน้นระยะยาว พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม และรายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้ การสนับสนุนทางอารมณ์ ($r = .355$) ด้านการประเมิน ($r = .485$) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($r = .487$) ด้านเครื่องมือ ($r = .411$) และการสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ($r = .507$)

ข้อวิจารณ์

จากการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมขององค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของพนักงาน จำนวน 380 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 และกลุ่มอายุ 30-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ซึ่งมีอายุที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน และเพิ่งจะสำเร็จการศึกษาประกอบกับการที่บริษัทเป็นโรงงานอุตสาหกรรมในสวนอุตสาหกรรม ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 40 ปี ที่มีจำนวนรองลงมานั้น เนื่องจาก ช่วงวัยนี้พนักงานส่วนใหญ่ได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นไปในระดับที่สูงกว่า คือ หัวหน้างาน จึงมีพนักงานในช่วงวัย 30 - 40 ปีขึ้นไปในที่ยังทำงานอยู่ในระดับปฏิบัติการค่อนข้างน้อย
2. เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 เป็นเพศหญิง 164 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 เนื่องจากจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ใช้แรงงานค่อนข้างหนัก มีความสามารถทางช่างเทคนิค และความคล่องตัวในการทำงาน จึงนิยมจ้างพนักงานเพศชายมากกว่า
3. สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 มีสถานภาพโสด ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้างมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ ที่เป็น

พนักงานระดับ ปฏิบัติการ ส่วนใหญ่ค่อนข้างเป็นหนุ่มสาวที่เพิ่งจะสำเร็จการศึกษามา ยังอยากที่จะใช้ชีวิตเป็นโสดก่อนและยังไม่คิดที่จะมีครอบครัว อาจเนื่องมาจากต้องการเก็บเงินสักระยะหนึ่งก่อน เพื่อการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองก่อนที่จะมีครอบครัวในอนาคต

4. อายุการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 179 คนคิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และกลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ที่มีจำนวนมากที่สุด เนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่เพิ่งจะสำเร็จการศึกษา และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงมีอายุการทำงานน้อย

5. รายได้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-12,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และพนักงานที่มีรายได้ มากกว่า 15,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ในช่วง 12,001-15,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 จะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท เนื่องมาจากพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงมากนักคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ทำให้อัตราเงินเดือนที่ได้รับจึงค่อนข้างน้อย

6. ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับ ม.6 หรือ ปวช. ซึ่งมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือ จบการศึกษาระดับ ปวส. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 จากการติดต่อฝ่ายบุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมได้รับข้อมูลว่า โดยปกติแล้ว โรงงานอุตสาหกรรมมักจะรับพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการในวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับจบการศึกษา ม.3 - ปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ แต่บุคคลที่มาสัมภาษณ์งานตำแหน่งนี้ส่วนใหญ่มักจบการศึกษาระดับ ม. 6 ปวช. และปวส. เป็นจำนวนมาก

วัฒนธรรมขององค์กร

ผลการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ของพนักงาน พบว่า พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$) และมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านอื่นในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ความเป็นกลุ่มนิยม ($\bar{X} = 3.65$) มุ่งเน้นระยะยาว ($\bar{X} = 3.65$) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ($\bar{X} = 3.52$) ลักษณะความเป็นชาย ($\bar{X} = 3.23$) ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ($\bar{X} = 2.53$) ความเป็นปัจเจกนิยม ($\bar{X} = 2.37$)

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นหญิง อยู่ในระดับสูงอาจเนื่องมาจากพนักงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 3 ปี ความรู้ในงานยังน้อย ต้องเรียนรู้จากอีกมากจากหัวหน้างาน และพี่เลี้ยง จึงมีความอ่อนน้อมถ่อมตนเพื่อสร้างความเมตตา จากหัวหน้างานและผู้ร่วมงานคนอื่น

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเป็นกลุ่มนิยมที่มีคะแนนรองลงมา อยู่ในระดับปานกลางเป็นลักษณะที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม สนับสนุนให้พนักงานช่วยเหลือ ร่วมมือ พึ่งพาซึ่งกันและกัน เน้นเป้าหมายของกลุ่มและอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นสำคัญจึงจะทำงานได้สำเร็จและเป็นงานที่จะต้องรับผิดชอบเป็นกลุ่มร่วมกัน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การการมุ่งเน้นระยะยาวอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึงการที่พนักงานรับรู้ว่างค์การมีการวางแผนระยะยาวในการดำเนินงาน ลักษณะการจ้างงานพนักงานจึงเป็นแบบระยะยาวมีความมั่นคงสูง แต่เนื่องจากในปี พ.ศ.2550 ที่ผ่านมภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศไทยไม่ค่อยมั่นคง สืบเนื่องมาจากมีการผันผวนในเศรษฐกิจของโลก อาจทำให้พนักงาน มีความรู้สึกไม่มั่นคงในระยะยาว ทำให้พนักงานมีการรับรู้การมุ่งเน้นระยะยาวอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนอยู่ในระดับปานกลาง มาจากการที่พนักงานหลีกเลี่ยงสถานการณ์คลุมเครือ ไม่แน่นอนโดยการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้หรือประสบการณ์ในอดีต รวมถึงการปรึกษาผู้ที่อาวุโสหรือเชี่ยวชาญกว่าและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับตนในระดับปานกลาง โดยที่องค์กรมีการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้กับพนักงานรวมถึงการกำหนดมาตรฐาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นชายอยู่ในระดับปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่สามารถตัดสินใจในงานได้ด้วยตนเอง ต้องปรึกษารี้อกับบุคคลที่เป็นหัวหน้างานก่อน แต่ลักษณะงาน โดยรวมส่วนใหญ่ยังพนักงานยังต้องอาศัยการร่วมมือกันช่วยเหลือกันซึ่งกันและกันงานถึงจะประสบความสำเร็จได้

การรับรู้วัฒนธรรมขององค์การในลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง คือการที่พนักงานรับรู้ว่ามี ความแตกต่างระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานอยู่ในระดับหนึ่ง และการมีค่าตอบแทนและสิทธิพิเศษที่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากการทำงานในที่ทำงานนั้นมีหัวหน้างานมีหลายระดับชั้น และหลากหลายแบบ มีทั้งหัวหน้างานแบบที่รับฟังความคิดเห็น ปรึกษาร่วมกันกับพนักงานช่วยเหลือพนักงานในการทำงานไปจนถึง หัวหน้าที่เป็นผู้ออกคำสั่งเท่านั้น จึงทำให้การรับรู้ความเหลื่อมล้ำทางอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความเป็นปัจเจกนิยมที่อยู่ในระดับปานกลาง อาจเกิดจากการที่องค์การมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคลเท่านั้น ถึงแม้ว่าลักษณะงานและความรับผิดชอบจะร่วมมือกันทำงานเป็นกลุ่ม จึงทำให้พนักงานแต่ละคนพยายามทำงานให้ได้ตามเป้าหมายของตนเอง และก็ยังช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้ทำงานได้ตามเป้าหมายของกลุ่มร่วมกัน จึงทำให้การรับรู้ความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับปานกลาง

การสนับสนุนทางสังคม

ผลการศึกษาระดับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงาน พบว่าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ ด้านการประเมิน ($\bar{X} = 3.64$) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.60$) ด้านการสนับสนุนทางอารมณ์ ($\bar{X} = 3.55$) การสนับสนุนทางสังคมโดยรวม ($\bar{X} = 3.55$) และด้านเครื่องมือสิ่งของการเงินและแรงงาน ($\bar{X} = 3.40$)

การสนับสนุนทางสังคมทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางนั้นอาจเนื่องมาจากลักษณะของการทำงาน การสอนงาน ที่มีความใกล้ชิด มีลักษณะของการทำงานเป็นทีม ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ($\bar{X} = 3.94$) และรายด้านในด้าน การให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.94$) การคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 4.36$) ความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 4.07$) และความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.13$) อยู่ในระดับสูงและในด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.20$) อยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ในหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมนี้จะช่วยส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานโดยไม่ได้อำนาจขอร การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือกับองค์การในการดำเนินการต่างๆ และการตรงต่อเวลา เป็นต้น การที่พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกในองค์การอยู่ในระดับสูงเกือบทุกด้าน อาจเนื่องมาจากสังคมของพนักงานเป็นลักษณะช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน ให้ความสำคัญกับความ

อาวุโส รุ่นพี่รุ่นน้อง เมื่อพนักงานใหม่เข้ามาทำงานรุ่นพี่จะช่วยสอนรุ่นน้อง รวมถึงการได้รับการอบรม ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติอย่างเข้มงวด มีกรอบและกฎระเบียบให้ปฏิบัติตาม การตรงต่อเวลา รวมถึง การสอนและการอบรมเรื่องลักษณะการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ในงาน มารยาทต่างๆ ทางสังคม ซึ่งการอบรมเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยหล่อหลอมให้เกิดการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ประเพณี ของบริษัท ประกอบกับลักษณะของงาน ซึ่งต้องให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นทีม

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีความเอาใจใส่พนักงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรได้อย่างเป็นที่น่าพึงพอใจ ในทุกระดับของอายุพนักงาน ทำให้พนักงานไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุไหนก็ตาม เกิดความรู้สึก และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการทั้งโดยรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานทุกคน ทุกเพศ มีความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Organ(1992) ที่ว่าการกระทำของพนักงาน โดยที่องค์กรไม่กำหนดไว้เป็นหน้าที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่พนักงานก็ยินดีจะปฏิบัติให้องค์กรด้วยความเต็มใจ เพื่อให้้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่สูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส และ หย่าร้าง อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีสถานภาพโสด ยังไม่มีครอบครัว จึงไม่มีภาระการเลี้ยงดูครอบครัว จึงหันมาเอาใจใส่กับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากกว่าสถานภาพอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร (2545) ที่พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความแตกต่างกันในคุณภาพการบริการ

สมมติฐานที่ 1.4 อายุการทำงาน of พนักงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าอายุการทำงาน of พนักงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุงานในช่วง 3-5 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าช่วงอายุงานอื่น อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุงาน 3-5 ปี มีความรู้ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ค่อนข้างสูง และอาจมีการรับรู้ถึงความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองมากขึ้น ทำให้มีการทุ่มเท และเอาใจใส่กับงานมากกว่าพนักงานในช่วงอายุงานอื่น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรเพ็ญ (2545) วรท (2546) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีรายได้สูง มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ทำงานแล้วรายได้เหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงานที่ตนเองทำ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูงไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรเพ็ญ (2545) วรท (2546) ที่พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่า ระดับการศึกษาอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการศึกษาสูง มีความคิดที่เป็นเหตุ เป็นผล มองการณ์ไกลรับรู้ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ถ้าตนเองทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับงาน แล้วตนเองจะได้ผลตอบแทนอย่างไรกลับคืน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ อัญพร (2546) นนทกานต์ (2547) ที่พบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

วัฒนธรรมองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กร ด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรมีโครงสร้างลำดับการบังคับบัญชาที่ชัดเจน พนักงานมีการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างหัวหน้างาน กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสิทธิพิเศษ และผลตอบแทนต่างๆ ที่แตกต่างกัน แต่ในขณะเดียวกันพนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จึงอาจทำให้พนักงานไม่ได้คำนึงถึงความแตกต่างของความเหลื่อมล้ำทางอำนาจเท่าใดและไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ (2548) พิชญ์พรหม (2548) และ Schmeling (2001) ที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กรความเป็นปัจเจกนิยมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะของงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มต้องช่วยเหลือพึ่งพากันตลอดการทำงาน และที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน การทำงานเพียงลำพังจะไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ แม้ว่าแต่ละบุคคลอาจจะต้องการความก้าวหน้าและมีเป้าหมายของตนเอง แต่ก็ยังต้องอยู่บนพื้นฐานความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยวัฒน์ (2548) พิชญ์พรธ (2548) และ Schmeling (2001) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน หรือในความหมายว่า พนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านกลุ่มนิยมสูง จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงเช่นกัน ซึ่งโดยลักษณะงาน พนักงานที่ต้องการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ร่วมแรงร่วมใจให้การทำงานแต่ละครั้งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้นเป็นลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ซึ่งจากการศึกษาของ Pearce and Gregersen (1991) ระบุว่า งานที่ต้องพึ่งพิงกันจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์การ และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและลักษณะเหล่านี้มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งในด้าน การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือและการสำนึกในหน้าที่ จึงทำให้ทั้งสองตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548) พิชญ์พรธ (2548) Schmeling (2001) and Burton (2003) ที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านความเป็นกลุ่มนิยมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นชายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ลักษณะความเป็นชาย ค่าเฉลี่ยที่ได้ก็ยิ่งต่ำกว่าลักษณะความเป็นหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายมากกว่าเพศหญิง แต่เพศชายในกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ ยังมีลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในตนเอง คือเน้นการทำงานเป็นกลุ่มร่วมกัน พึ่งพาอาศัยกัน เชื่อในการตัดสินใจของกลุ่ม

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน หรือในความหมายที่ว่าพนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะความเป็นหญิงสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์การของบริษัทที่มีลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับสูง มีค่านิยมในการดูแล บริการและปกป้องผู้อื่น รวมไปถึงลักษณะงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยและร่วมมือกัน การเน้นการประนีประนอมและการเจรจาต่อรองเมื่อเกิดปัญหา เมื่อพนักงานมีพฤติกรรมที่ดีสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การก็จะได้รับการยอมรับส่งเสริมและสนับสนุนจากองค์การและบุคคลรอบข้าง ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมา นอกจากนี้ลักษณะความเป็นหญิงยังสอดคล้องและใกล้เคียงกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ ทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือ ควรคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ (2548) พิชญ์พรหม (2548) และ Kidder (2002) ที่พบว่า ลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนจึงต้องใช้ทั้งความรู้และทักษะที่ได้รับมาจากการฝึกอบรม และประสบการณ์ความชำนาญซึ่งจะต้องเรียนรู้จากรุ่นพี่ หัวหน้างานและผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า รวมถึงการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การที่ใช้กระบวนการสังคมประกิดเป็นตัวถ่ายทอดความเชื่อ ค่านิยม ความคาดหวังต่างๆ จากคนรุ่นก่อนไปสู่คนที่เข้ามาใหม่ (สิทธิโชค,2540) เป็นหลักสำคัญ ประกอบกับองค์การมีการกำหนดกฎระเบียบสำหรับควบคุมกระบวนการทำงานและการมีแนวโน้มที่รักษาพนักงานเดิมไว้ จึงทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในองค์การ รู้สึกปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ลาวัลย์,2544) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ ชัยวัฒน์ (2548) พิชญ์พรหม (2548) ที่ว่า การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การด้านการมุ่งเน้นระยะยาวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านการมุ่งเน้นระยะยาวสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ซึ่งลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวแสดงให้เห็นถึงค่านิยมในการมองการณ์ไกล การปรับปรุงธรรมเนียมประเพณีให้เหมาะสมกับสังคมยุคใหม่ การนิยมจ้างงานในระยะยาว การเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยแสดงบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม การมีความรู้ลึกละเอียดเมื่อกระทำในสิ่งที่กระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และหลักยึดปฏิบัติในชีวิตประจำวันของลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวส่วนหนึ่งคือ การมีพฤติกรรมที่มีคุณธรรมต่อผู้อื่น โดยการไม่แสดงพฤติกรรมที่เราไม่ต้องการต่อผู้อื่น (Hofstede,1997) ซึ่งมีความสอดคล้องกับองค์ประกอบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ จึงส่งผลให้การมุ่งเน้นระยะยาวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การสนับสนุนทางสังคม

จากการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานสามารถ อธิบายร่วมกันได้ว่าพนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรสูงด้วย การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่พนักงานได้รับการตอบสนองในรูปแบบของการ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ด้านการประเมิน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งของ การเงิน แรงงาน ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาจากแหล่งการสนับสนุนทางสังคม 2 แหล่ง คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานเป็นการทำงานที่รับผิดชอบร่วมกัน มี การเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันตลอดเวลา ซึ่งจากการศึกษาของ Pearce and Gregersen (1991) ระบุว่า งานที่ ต้องพึ่งพิงกันจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์กรและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร และยังพบอีกว่า การสนับสนุนจากหัวหน้าจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร เช่นเดียวกับ Schmake (1991 อ้างถึงใน Spector, 2000) ที่พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรเกิดจากความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการสนับสนุนจากหัวหน้าพนักงาน และ Smith (1983) ที่พบว่า การสนับสนุนที่เกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร นอกจากนี้ William et al. (อ้างถึงใน Organ, 1987) พบว่าความพึงพอใจในตัวหัวหน้าจะ เป็นตัวกลางที่ทำให้ตัวแปรอื่นๆ ที่ถูกวัดนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น จะเห็นว่าจากบริบทของงานและงานวิจัยอื่นๆ แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทร์พา (2543) ที่พบว่า การ สนับสนุนทางสังคมตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทและส่งผลทางอ้อม ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีอิทธิพลต่อ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษรา (2547) Shore and Wayne (1993) และ Majorie et al. (1999) ที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน อายุ เพศ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ฐานะทางเศรษฐกิจ รายได้ และระดับการศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการและคำถามปลายเปิด จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน รายได้ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร โดยพัฒนามาจากเครื่องมือวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของ สกาวรัตน์ (2543) ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาตามแนวคิดของ Hofstede เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 36 ข้อ วัดองค์ประกอบ 7 มิติ ได้แก่ ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย ลักษณะความเป็นหญิง การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การมุ่งเน้นระยะยาว มีข้อคำถามในเชิงบวกและลบ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม โดยพัฒนามาจากเครื่องมือวัดของ ตติยา (2542) โดยยึดตามแนวคิดของ House เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย ไม่เห็นด้วย ประกอบด้วยคำถามจำนวน 19 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด โดยวัดรูปแบบการสนับสนุนทางสังคม 5 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนทางด้านการประเมิน การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงินแรงงาน

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดตามแนวคิดของ Organ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ เป็นประจำ บ่อยครั้ง นานๆ ครั้ง น้อยครั้ง ไม่เคยปฏิบัติ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 28 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด วัดพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

วิธีในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson,s Product Moment Correlation

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีสถานภาพโสด จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานที่ต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 ฐานะทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่มีรายได้ พอใช้ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีจำนวนมากที่สุดคือ 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และพนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับม.6 หรือ ปวช. จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7

2. เมื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า

2.1 พนักงาน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะความเป็นหญิงอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่นๆ คือลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นชาย การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นระยะยาวอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 พนักงาน มีการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับปานกลางทั้งโดยรวมและรายด้าน

2.3 พนักงาน มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงทั้งโดยรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับปานกลาง

3. เมื่อศึกษาการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงาน ที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

3.4 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

3.5 พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

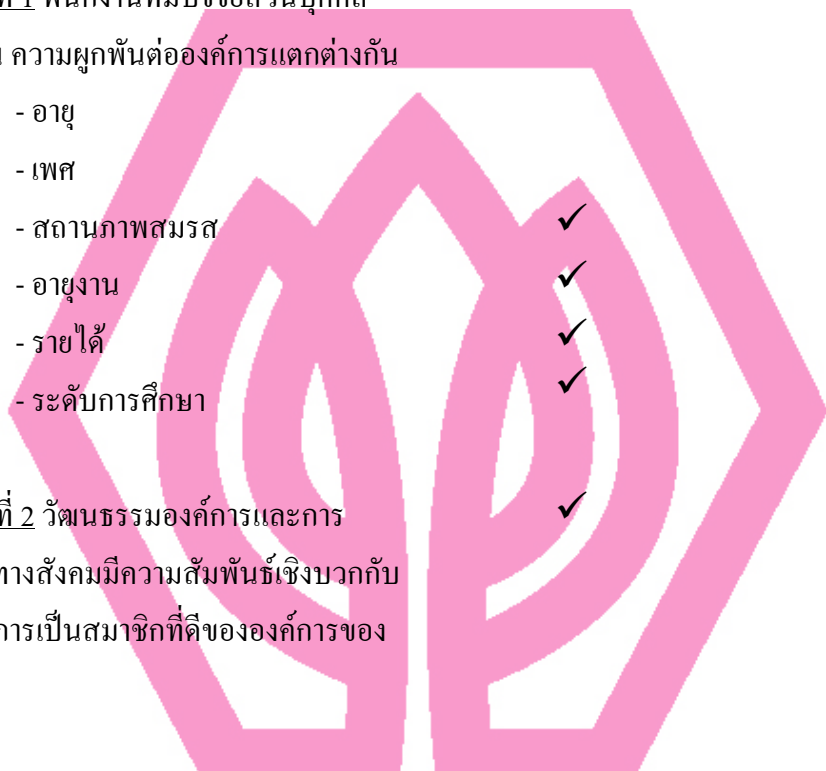
3.6 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

4. เมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.1 วัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นหญิง ลักษณะความเป็นชาย การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และการมุ่งเน้นระยะยาวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำทางอำนาจ และความเป็นปัจเจกนิยม พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.2 การสนับสนุนทางสังคมทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานการวิจัย
<p><u>สมมติฐานที่ 1</u> พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - อายุ - เพศ - สถานภาพสมรส - อายุงาน - รายได้ - ระดับการศึกษา 		<p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p> <p>✓</p>
<p><u>สมมติฐานที่ 2</u> วัฒนธรรมองค์การและการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน</p>	<p>✓</p>	

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะข้อคิดเห็นที่อาจเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์กร ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรในด้านลักษณะความเป็นหญิง ความเป็นกลุ่มนียม การมุ่งเน้นระยะยาว และการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ โดยเฉพาะลักษณะความเป็นหญิง ความเป็นกลุ่มนียม และความเป็นปัจเจกนียม ที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น จึงควรจะมีการส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมในด้านต่างๆ ดังนี้

ในด้านลักษณะความเป็นหญิงที่อยู่ในระดับที่สูงอยู่แล้ว ควรจะมีการส่งเสริมสนับสนุนให้อยู่ในระดับคงเดิม หรือสูงมากขึ้น โดยการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างกันทั้งในระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหาร สร้างค่านิยมในการร่วมมือซึ่งกันและกัน รวมถึงฝ่ายบริหารจะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน อาจจะมีการตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ควรจะรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานมีการปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมให้คงอยู่ต่อไป

ส่วนในด้านความเป็นกลุ่มนียมที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น ควรจะมีการส่งเสริมการทำงานร่วมกันให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เน้นการปลูกฝังค่านิยมการช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน โดยพึงความถี่ในการติดต่ออบรมเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในพนักงานทุกระดับขององค์กรและจัดให้มีการฝึกอบรมของกลุ่มเพิ่มเติมจากการประเมินผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล และอาจจะมีการมอบประกาศนียบัตร รางวัลพิเศษให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการทำงานของกลุ่มเพื่อเป็นการส่งเสริมความเป็นกลุ่มนียมให้เพิ่มขึ้น ส่วนในด้านความเป็นปัจเจกนียมซึ่งสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น ควรจะมีการส่งเสริมให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นในลักษณะที่สอดคล้องกับความเป็นกลุ่มนียม โดยการเสริมสร้างค่านิยมที่ให้ความสำคัญต่องาน รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานแต่ละคนมีเป้าหมายในการทำงาน เพื่อความสำเร็จของตนเอง ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายขององค์กร

ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับปานกลางนั้น ควรมีการส่งเสริมให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดยการนำประสบการณ์สิ่งที่เรียนรู้ในอดีต ทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จ มาใช้เป็นแนวทางที่สามารถนำมาปรับใช้กับปัจจุบัน และเปิดโอกาสให้แก่ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของพนักงาน ด้วยการจัดให้มีการสัมมนา ฝึกอบรม

ระหว่างพนักงานในทุกระดับรวมถึงการให้ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์และรุ่นพี่สอนงาน ถ่ายทอด ประสบการณ์ทั้งที่ประสบความสำเร็จ และผิดพลาดให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับ การทำงานของตน และการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนเสนอแนะความคิดเห็น โดย ตั้งกล้องรับ ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานไว้ตามจุดต่างๆ หรือผ่านระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท รวมทั้ง การนำคู่มือในการปฏิบัติงานของพนักงานที่องค์การจัดทำขึ้นมาบังคับใช้อย่างจริงจังเพื่อให้เกิดความ ชัดเจนในการทำงานและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการมุ่งเน้นระยะยาวที่อยู่ในระดับปานกลาง ควรมีการส่งเสริมให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น โดยให้ พนักงานทราบถึงโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนผ่านเส้นทางอาชีพ (Career Path) ที่ องค์การจัดเตรียมไว้ การให้มีการปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานใหม่โดยเน้นถึงบทบาท หน้าที่ ความ รับผิดชอบของตน และฝ่ายอื่นๆ ในองค์การเพิ่มขึ้นและแสดงบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสมรวมถึงการ ปรับปรุงการวางแผนงานในการสำรองทรัพยากรต่างๆ ไว้ใช้ในระยะยาว โดยเปิดโอกาสให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มาร่วมในการวางแผน โดยยึดผลการปฏิบัติงานและเป้าหมายองค์การเป็นหลักรวมทั้งการให้ความสำคัญ กับคุณธรรมในการทำงาน นอกจากนี้การเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการจ้างงานระยะยาว ซึ่งจะทำให้ พนักงานรู้สึกมั่นใจในองค์การ รู้สึกปลอดภัยมั่นคง และพนักงานที่ทำงานมานานจะมีความรัก ผูกพันต่อ องค์การ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีและพฤติกรรมกลายเป็นสมาชิกที่ดีด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่าการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จึงควรมีการส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมให้อยู่ในระดับที่ สูงขึ้น โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสารที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ โดยการจัดให้มีกิจกรรมกลุ่มร่วมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างาน เช่น การจัดสัมมนา การปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เพิ่มขึ้น เช่น การให้มีการแนะนำตัว ทำความรู้จักกันก่อนร่วมงานกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกสนิทสนม กันมากขึ้น พุดคุยกันมากขึ้น และจะทำให้การสนับสนุนต่อกันง่ายขึ้นและเพิ่มมากขึ้น และควรจะมีการ ส่งเสริมค่านิยมในการยกย่อง ชมเชย พนักงานที่ทำงานได้ดี ผ่านทั้งทางหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และ องค์การ เช่น การให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสามารถเขียนจดหมายชมเชยพนักงานที่ทำงาน ได้ดีส่ง ต่อไปยังฝ่ายบริหาร และการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรม โดยให้มีการประเมินจาก หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โดยเน้นถึงการนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ถูก ประเมินมากกว่าจะนำไปใช้เพื่อเลื่อนขั้น หรือขึ้นเงินเดือน และการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็วแก่ พนักงานอย่างสม่ำเสมอถึงความเคลื่อนไหวต่างขององค์การภายในและภายนอก เช่น นโยบาย กฎระเบียบใหม่ การฝึกอบรมต่างๆ ที่อาจเป็นประโยชน์ แก่พนักงาน รวมถึงการสนับสนุนขององค์การที่ มีต่อเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ในการทำงาน ด้วยการจัดเตรียมให้เพียงพอ เหมาะสมแก่ความต้องการ

และการใช้งานและการให้มีวันหยุดพักผ่อนที่เพียงพอแก่พนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนทั้งจากบุคคลรอบข้าง และจากองค์กรและยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนทั้งจากบุคคลรอบข้าง และจากองค์กรและยังทำให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์กรอีกด้วย

3. จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงเกือบทุกด้าน ยกเว้นการให้ความร่วมมือซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง องค์กรจึงควรมีการส่งเสริมพฤติกรรมการให้ความร่วมมือให้อยู่ในระดับสูงขึ้น ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานเอง รวมถึงการที่องค์กรต้องมีวิธีการที่จะกระตุ้นให้พนักงานสนใจเข้าร่วมกิจกรรมหรือติดตามข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับองค์กรในช่องทางที่สะดวกและง่ายขึ้น รวมถึงการให้รางวัลหรือประกาศนียบัตรแก่พนักงานที่ให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือ ให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของบริษัทเป็นอย่างดี

ส่วนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้านอื่นๆ ที่อยู่ในระดับสูงนั้นควรมีการสนับสนุนให้ดำรงอยู่ต่อไป ดังที่งานวิจัยของ Sammon (1994) พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวทำนายอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะความเป็นหญิงที่เน้นความสุภาพอ่อนโยน ความสัมพันธ์ที่ระหว่ากัน การเจรจาตกลง ประนีประนอม ความเป็นปัจเจกนิยม ที่ให้ความสำคัญกับงาน การตั้งเป้าหมายของตน การเน้นความสำเร็จและความก้าวหน้า ความเป็นกลุ่มนิยม ที่เน้นการทำงานเป็นทีมช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การเชื่อในเป้าหมายกลุ่ม รวมถึงให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตน และการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูล ข่าวสาร ที่เน้นการให้คำแนะนำข้อเสนอแนะต่างๆ จากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอจากองค์กร ซึ่งตัวแปรหรือลักษณะเหล่านี้สามารถร่วมทำนายและส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อมีลักษณะเหล่านี้เพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเพิ่มขึ้นด้วยนอกจากนี้อาจจะมีการนำพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาใช้ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้กับระดับตำแหน่งอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ ระดับหัวหน้าพนักงาน ระดับผู้จัดการ และระดับบริหาร เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับระหว่างกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละระดับขององค์กรต่อไป
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ในองค์กรอื่นๆ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาเปรียบเทียบกับและศึกษาความแตกต่างระหว่างองค์กร
3. ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยให้เพิ่มขึ้น โดยทำการศึกษาเพิ่มเติมกับตัวแปรอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ คุณภาพชีวิตในการทำงาน เชาว์อารมณ์ และ ผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น และศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ควรมีการศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการจ้างงานเพิ่มสำหรับองค์กรที่มีพนักงานทั้งพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ. 2535. **สร้างวัฒนธรรมให้องค์กรสร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- กัญญา พีรพัฒนาพันธ์. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- กิตติพัฒน์ นนทปัทมะคุลย์. 2535. “การวัดแรงสนับสนุนทางสังคม.” **วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. 7 (มกราคม-ธันวาคม 2535) : 170.**
- เกษรา ชัยรังษีเลิศ. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคมทัศนคติต่องาน และภาวะผู้นำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม , มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.**
- คณิงนิจ สมบูรณ์. 2539. “อิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคม และลักษณะบุคลิกภาพที่เข้มแข็งที่มีต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดสถานีตำรวจนครบาลใน กรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, การจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- จงดี้ เดชาสกุลสม. 2533. “ผู้วัฒนธรรมองค์กร.” **จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 48 (มีนาคม 2533) : 13-18.**
- จริยาวัตร คมพยัคฆ์. 2531. “แรงสนับสนุนทางสังคม : มโนทัศน์และการนำไปใช้.” **วารสารพยาบาลศาสตร์. 6 (เมษายน-มิถุนายน 2531) : 99-101.**
- จันทร์พา ทัดภูธร. 2543. “การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนขององค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้างกรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานคร.” **วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**

จินตนา ยูนิพันธ์. 2529. “การพึงพาระหว่างกัน.” วารสารสงขลานครินทร์. 6(มกราคม-มีนาคม 2529) : 4.

ชนัดดา เพ็ชรประยูร. 2545. “การรับรู้บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐยา ไพรสงบ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์การ แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรม การปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานในระดับต้นใจ โรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศติยา เอ็มชบุตร. 2542. “ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว การสนับสนุนทางสังคมและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นนทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2533. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

ธีรลักษณ์ นิิมพาลี. 2546. “อิทธิพลของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญเยี่ยม ตระกูลวงษ์. 2528. “จิตวิทยาสังคมกับการสาธารณสุข.” เอกสารการสอนชุดวิชาสังคม วิทยา
การแพทย์ หน่วยที่ 9-15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวน
พิมพ์.

บุญศรี ชัยจิตามร. 2534. “สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่าย
ของพยาบาลประจำการในหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนักโรงพยาบาลของรัฐ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท,จิตวิทยาองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประไพพร สิงหเดช. 2539. “การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและ
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการคุมประพฤติ.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท,จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประชุม โปชกุล. 2536. “วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture).” **เพิ่มผลผลิต**. 5(กันยายน-ตุลาคม
2536) : 53-59.

ปริญญา ณ วันจันทร์. 2536. “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาใน
จังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรทิพย์ สุรโยธี ณ ราชสีมา. 2537. “อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและ แรง
สนับสนุนทางสังคม ที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของโรงพยาบาลศูนย์/
โรงพยาบาลทั่วไปสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,การ
จัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรพิรุณ คุณิพงษ์. 2545. “ภาวะผู้นำเน้นการเปลี่ยนแปลงกับวัฒนธรรมองค์การ : กรณีศึกษาสวนสัตว์
คูสิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรเพ็ญ โชติพันธุ์. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจ
ในงานของพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,จิตวิทยา
อุตสาหกรรม,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญ์พรรณ พุทธิมา. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานใน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับผลการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือ บริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ไพบุลย์ ช่างเรียน. 2532. วัฒนธรรมกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

ภัทรพจน พันธุ์สีดา. 2543. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรม การ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย).” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วรท วิลาวรรณ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซีเมนต์ไทย.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540. องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิสิทธิ์ พัฒนา จำกัด.

ศรีเรื่อน แก้วกั้งวาล. 2545. **จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย เล่ม 2 วัยรุ่น-วัยสูงอายุ**. พิมพ์แก้ไขครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สกวรัตน์ อินทุสมิต. 2543. “การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะ
ลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
โท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. 2540. **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ตะวันออก.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2540. **จิตวิทยาการจัดการองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์
นุกแบงค์.

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. 2540. **วัฒนธรรมองค์กร แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

สุพรรณา ประทุมวัน. 2544. “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตสายพานยาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุรพล ไชยเสนาะ. 2536. **ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในการดูแลผู้ป่วยจิตเวชของครอบครัว**.
กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลศรีธัญญา กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

โสมสุดา เล็กอุดากร. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการปฏิบัติงานของพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

หัตยา สุบรรณ. 2545. “ทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้.” วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัคริยา ร่วมวงศ์. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญพร พูลทรัพย์. 2546. “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี วิสิทธิ์วณิช. 2539. “การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาองค์การ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อัมพร พิพิชเจริญพร. 2545. “ลักษณะบุคลิกภาพ “The Big Five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของพนักงาน : กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จิตวิทยาองค์การ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารี เพชรศุค. 2537. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน . กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

อุบล นิวัติชัย. 2527. หลักการพยาบาลจิตเวช . เชียงใหม่ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Baron, R. A. and J. Greenberg. 1990. **Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work.** Massachusetts : Allyn and Bacon.

Barrera, M. 1981. **Social Support in The Adjustment of Pregnant Adolescent : Assessment Issues.** Social NetWork and Social Support. London: SAGE publication.

Baum, A.,J. D. Fisher and J. E. Singer. 1985. **Social Psychology.** New York : Random House.

- Bento, R. 1997. **Organizational Culture**. Available January 19, 2004 from [Http://home.Ubalt.edu/rbento/f97outlines/16culture.htm](http://home.Ubalt.edu/rbento/f97outlines/16culture.htm).
- Beurgre, C.D. 1996. **Analyzing the Effects of Perceived Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression**. Dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute.
- Bolon, D.S. 1997. "Organization citizenship behavior among hospital employee : a multidimensional analysis involving job satisfaction and organizational commitment." **Hospital & Health Service Administration**. 42 (1997) : 221-241.
- Buchanan, D. and A. Huczynski. 1997. **Organizational Behavior : An Introductory Text**. New York : Prentice-Hall, Inc.
- Burns, M.J. 1992. **The Relationship between Types and Sources of Social Support, Stress and Job Satisfaction in Head Nurses**. Temple : Ph.D. Thesis, Temple University.
- Burton, C. 2003. **Organizational Culture, Managerial Values, and Organizational Citizenship Behaviors**. GW Human Resource Development Dissertation Topics. Available September 6, 2003 from <http://www.chaos.va.gwu.edu/acdol/diss2003.html>.
- Camarata, M. R. 1998. **An Empirical Investigation of the Effects of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on Service Quality**. [CD-ROM (AAC 9817706)]. UMI Company. (DAI-A 58/12). P.4719.
- Cobb,S. 1976. "Social support as a moderator of life stress." **Psychosomatic Medicine**. 38 : 300-313.
- Collins, J.C. 2001. **Good to Great**. New York : Harper Collins.

- Cone/Roper. 1999. **“Cone/Roper Starch Employee Survey.”** Empowering Diversity in Companies and Organization. Available January 19, 2004 from <http://www.creative-communication.net/orgs.htm>.
- Daft, R. L. 1998. **Essentials of Organization Theory and Design.** Cincinnati, Ohio : South-Western College Publishing.
- Davis, S. 1984. **Managing Corporate Culture.** Cambridge, MA : Ballinger.
- DuBrin, A.J. 1994. **Applying Psychology : Individual and Organizational Effectiveness.** 4th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Egan, T.D. 1993. **Multiple Dimensions of Organizational Justice Perceptions and Individual Level Performance.** California : Dissertation, California University.
- Farh, J.L., P.M. Podsakoff and D.W.Organ. 1990. “Accounting for organizational citizenship behavior : leader fairness and task scope versus satisfaction.” **Journal of Management.** 16 (December 1990) : 705-721.
- Farh, J.L., C.P.Earley and S.C.Lin. 1997. “A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society.” **Administrative Science Quarterly.** 42 (1997) : 421-444.
- Gordon, J.R. 1999. **Organizational Behavior : A Diagnostic Approach.** 6th ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Gottlieb, B.H. 1994. **The Meaning and Importance of Social Support.** Toward Active Living. Champaign : Human Kinetics Publisher.
- Green, J. and R.A. Baron. 1993. **Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work.** 4th ed. United States of America : Allyn and Bacon.

Greenberg, J. 2002. **Managing Behavior in Organizations**. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Greenberg, J. and B.A. Robert. 1993. **Behavior in Organizations**. 4th ed. Boston : Allyn and Bacon.

Griffin, R.W. 1996. **Management**. 5th ed. Boston : Houghton Mifflin Company.

Hanucharurnkul, S. 1988. **Self Care in Cancer Patients Receiving Radiotherapy**. Michigan :
Doctoral's thesis, Wayne State University.

Hellriegel, D.,J.W. Slocum, Jr. and R. W. Woodman. 1995. **Organizational Behavior**. 7th ed.
Minneapolis : West Publishing Company.

Hofstede, G.H. 1984. **Culture's Consequences : International Differences in Work Related Values**.
2nd ed. London : Sage Publications.

Hofstede, G.H. 1997. **Culture and Organizations : Software of the Mind**. New York : McGraw-Hill.

Hui, C.,S.S.K. Lam and K.S. Law. 2000. "Instrumental values of organizational citizenship behavior for
promotion : a field quasi – experiment." **Journal of Applied Psychology**. 85 (5) : 822-828.

Jacobson, D.E. 1986. "Types and timing of social support. *Journal of Health and Social Behavior*." 27
(September 1986) : 250-264.

James, M.D., J.B. Douglas, M.K. Alien and G.L. Robert. 2002. "Examining the roles of job
involvement and work centrality in predicting organizational citizenship behaviors and job
performance." **Journal of Organizational Behavior**. 23,93-108.

Johns, G. 1996. **Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New
York : Harper Collins Publishers, Inc.

Jones, G.R. 1994. **Organizational Theory : Text and Case**. New York : Addison-Wesley Publishing
Company, Inc.

Kahn, R.L. 1979. "Aging and Social Support." **Aging from Birth to Death : Interdisciplinary Perspectives**. Colorado : West view press.

Kaplan, B.H., J.C. Cassel and S. Gore. 1977. "Social Support and Health." **Medical Care**. 15(May 1977) : 50-51.

Kazdin, A.E. 2000. **Encyclopedia of Psychology**. USA : American Psychological Association.

Kidder, D.L. 2002. "The influence of gender on the performance of organizational citizenship behavior." **Journal of Management**. 28 : 629-648.

Konovsky, M.A. and S.D.Pugh. 1993. "Citizenship Behavior and Social Exchange." **Academy of Management Journal**. 37 : 656-669.

Louis, M. 1985. "An investigator's guide to workplace culture." in P.Frost, L. Moore, M. Louis. C. Lundberg, & J. Martin (Eds.). **Organizational culture**. Beverly Hills, CA : Sage.

Lovell, S.E., j. Anton. C. Mason and A. Davidson. 2001. **Does Gender Affect the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Performance Evaluation?**. Available May 26, 2001 from <http://www.findarticles.com>.

Luthans, F. 1998. **Organizational Behavior**. 8th ed. New York : McGraw-Hill Book Companies.

MacKenzie S.B., P.m. Podsakoff and R. Fetter. 1993. "The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance." **Journal of Marketing**. 57 (January) : 70-80.

Marjorie, L.R., C. Russell, A.B.Carol and B. Andrej. 1999. "Organizational polities and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior." **Journal of Organizational Behavior**. 20 : 159-174.

Middleton, S.A. 2000. **The Relationship of Cognitive Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior in a Military Organization.** [CD-ROM (AAC 1396392)]. UMI Company. (MAI 38/01). P.296.

Moorhead, G. and R.W. Griffin. 1995. **Organizational Behavior : Managing People and Organizations.** Boston: Houghton Mifflin Comp.

Moorman, R.H. 1991. "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior : do fairness perception influence employee citizenship?." **Journal of Applied Psychology.** 76 : 845-855.

Moorman, R. II. 1990. **The Role of Cognition and Dispositional as Predictors of Organizational Citizenship Behavior : A Study of Personality and Perceived : Fairness.** Dissertation, Indiana University.

Newstrom, J.W. and K. Davis. 1997. **Organizational Behavior : Human Behavior at Work.** 10th ed. New York : McGraw-Hill, Inc.

Norbeck, J.S. 1985. "Perceived Job Stress, Job Satisfaction and Psychological Symptoms. Critical Care Nursing." **Research Nursing and Health.** 8 (September 1985) : 100-105.

Organ, D.W. 1987. **Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome.** Massachusetts : Lexinton.

Organ, D.W. and M. Konovsky. 1989. "Cognitive versus affective determinants of Organizational citizenship behavior." **Journal of Applied Psychology.** 74 : 157-164.

Organ, D.W. and T.S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior.** 4th ed. United States of America : Richard D. Irwin. Inc.

Parasuraman, S., J.H. Greenhaus and C.S. Granrose. 1992. "Role stressors, social support, and well-being among two-career couples." **Journal of Organizational Behavior**. 13 (July 1992) : 339-356.

Pearce, J. and H.B. Gregersen. 1991. "Task interdependence and extrarole behavior : a test of the mediating effect of felt responsibility." **Journal of Applied Psychology**. 76 : 838-844.

Piercy, N.,N. Lane and D.W. Cravens. 2002. "A gender perspective on salesperson organizational citizenship behavior, sale manager control strategy and sales unit effectiveness." **Women in Management Review**. 17 : 373-391.

Plotnik, R. 1989. **Introduction to Psychology**. New York : Random House.

Podsakoff, P.M., M. Ahearne and S.B. MacKenzie. 1997. "Organizational citizenship behavior and the quantity and work group performance." **Journal of Applied Psychology**. 82 (February 1977) : 262-270.

Robbin, S.P. 1989. **Organizational Behavior : Concepts, Controversies and Applications**. New York : Prentice-Hall International.

Robbin, S.P. 1996. **Organizational Behavior : concepts controversies applications**. 7th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Sammon, G.E. 1994. **A Study of the Relationship between Service Orientation, Organizational Citizenship Behavior and Service Performance in Hotels**. Pennsylvania : Dissertation. The Pennsylvania State University.

Sarason, B.R., G.I. Sarason and R.G. Pierch. 1990. **Social Support : An International View**. Washington : John Wiley & Sons Inc.

Sathe, V. 1985. **Culture and Related Corporate Realities**. Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, Inc.

Schermerhorn, J.R., J.G. Hunt and R.N. Osborn. 1991. **Managing Organizational Behavior**. 4th ed. United States of America : John Wiley & Sons, Inc.

Schmeling, E. 2001. **“Good Citizens in a Global Economy : Individualism-Collectivism and Power Distance as Predictor Organizational Citizenship Behavior.”** Available January 19, 2004 from <http://www.ub.uni-konstanz.de/kops/vollexte/2001/689/pdf/schmeling.pdf>.

Schnake M., D. Coebran and M. Dumler. 1995. “Encouraging organizational citizenship : the effects of job satisfaction, perceived equity and leadership.” **Journal of Managerial Issues**. 7 (Summer 1995) : 209-221.

Schnake, M. and M.P. Dumier. 1997. “Organizational citizenship behavior : the impact of rewards and reward practice.” **Journal of Managerial Issues**. 9 (Summer 1997) : 216-229.

Sergiovanni, T. and J. Corbally. 1984. **Leadership and organizational culture**. (Eds.) Urbana : University of Illinois Press.

Shore, L.M. and S.J. Wayne. 1993. “Commitment and employee behavior : comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support.” **Journal of Applied Psychology**. 78 (1993) : 774-780.

Skarlicki, Daniel P. and Latham, Garry P. 1996. “Increasing citizenship behavior within a labor union : a test of organizational justice theory.” **Journal of Applied Psychology**. 81 (1996) : 161-169.

Smith C.A., D.W. Organ and J.P. Near. 1983. “Organizational citizenship behavior : kts nature and antecedents.” **Journal of Applied Psychology**. 68 (February 1983) : 653-663.

Spector, P.E. 2000. **Industrial and Organizational Psychology : Research and Practices**. 2nd ed.
USA.: John Wiley & Sons, Inc.

Stamper, C.L. and L. Van Dyne. 2001. "Work status and OCB : a field study of restaurant employees."
Journal of Organizational Behavior. 22 : 517-536.

Thoits, P.A. 1982. "Conceptual, methodological problems in studying social support as a buffer against
life stress." **Journal of Health and Social Behavior**. 23 (June 1982) : 147-148.

Toldorf, C. 1976. "Social Networks, Support, and Coping." **Family Process**. 15(March 1976) : 407-
417.

Unknown. 2004. "**What is Organizational Culture and Why Does it Matter?.**" Information
Technology and Libraries. Available January 8,2004 from
<http://64.58.76.136/search/cache?p=social+support+organizational-culture>.

Van Dyne, L., D. Vandewalle, T. Kostova, M.E. Latham and L.L. Cummings. 2000. "Collectivism,
propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work
setting." **Journal of Organizational Behavior**. 21 : 3-23.

Wagner J.III A. and J.R. Hollenbeck. 1992. **Management of Organizational Behavior**. New Jersey :
Prentice-Hall. Inc.

Wagner, S.L. and M.C. Rush. 2000. "Altruistic organizational citizenship behavior : context,
disposition, and age." **Journal of Social Psychology**. 140 (3) : 379-391.

Weiss, R. 1974. **The Provision of Social Relationships. Doing Into Others**. New Jersey : Prentice-
Hall.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
ในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริงของท่านและกรุณาตอบให้ครบทุกคำถาม ผู้วิจัยจะถือข้อมูลของท่านเป็นความลับที่สุด ผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อทำการวิจัยโดยภาพรวมเท่านั้น จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล

1. อายุ.....ปี.....เดือน
2. เพศ
() ชาย () หญิง
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส () หย่าร้าง/หม้าย
4. อายุการทำงาน.....ปี.....เดือน
5. รายได้ต่อเดือน.....บาท
6. ระดับการศึกษา.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงคำตอบเดียวและกรณาคอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่ เห็น ด้วย
1	หัวหน้างานมีการปรึกษาหารือ รับฟังความคิดเห็นร่วมกับท่านในการทำงาน					
2.	ท่านกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นร่วมกับหัวหน้างาน					
3	องค์กรของท่านมีการกระจายอำนาจการปกครองอย่างเหมาะสม					
4	สิทธิพิเศษของท่านและหัวหน้าไม่มีความแตกต่าง					
5	องค์กรของท่านมีระดับการบังคับบัญชาอย่างเหมาะสม					
6.	ท่านพึงพอใจกับการตัดสินใจโดยมีการปรึกษา ร่วมกันกับหัวหน้างาน					
7.	หัวหน้างานจะลงมือกระทำมากกว่าเป็นผู้พิจารณา					
8	ท่านชอบทำงานคนเดียว					
9	ท่านคิดว่าพนักงานต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่พนักงานด้วยกัน					
10	ในองค์กรของท่านมีการแข่งขันระหว่างพนักงานเพื่อผลประโยชน์หรือความก้าวหน้าของตน					
11	ท่านเห็นว่างานสำคัญมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
12	ท่านเห็นว่าพนักงานต่างช่วยเหลือ ร่วมมือ และพึ่งพากัน					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่ เห็น ด้วย
13	ท่านคิดว่านายจ้างและพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงศีลธรรมผูกพันกันเหมือนครอบครัว					
14	ท่านสนใจเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าเป้าหมายส่วนตัว					
15	ท่านมีส่วนร่วมอย่างมากในการดำเนินงานของหน่วยงาน					
16	ท่านมักจะปฏิบัติตามมติของกลุ่ม					
17	ท่านชอบการทำงานที่มีการแข่งขันสูง					
18	ท่านมักจะตัดสินใจในการทำงานอย่างรวดเร็ว					
19	ท่านมีค่านิยมที่จะอยู่เพื่อการทำงาน					
20	ท่านคิดว่าองค์กรมีบรรยากาศในการทำงานเน้นผลงานเป็นหลัก					
21	ท่านมักประนีประนอมกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดความขัดแย้ง					
22	เมื่อต้องตัดสินใจ ท่านจะขอรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
23	ท่านให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของท่าน					
24	ท่านมักจะแสดงความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นเสมอ					
25	องค์กรของท่านมักจะสนับสนุนพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
26	ท่านมีความอดทนต่อความคิดเห็นและพฤติกรรมที่ผิดไปจากบรรทัดฐานขององค์กร					
27	ท่านยึดมั่นและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร					
28	ท่านมีความระมัดระวังในการทำงานมากเนื่องจากกลัวความผิดพลาด					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็นด้วย เล็กน้อย	ไม่ เห็น ด้วย
29	องค์กรมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อควบคุมพนักงาน					
30	ท่านต้องการคำสั่งและคำแนะนำที่ชัดเจนจากหัวหน้างาน					
31	องค์กรของท่านมีการกำหนดเส้นทางอาชีพ (career path) ให้แก่พนักงานแต่ละคน					
32	องค์กรมีการปรับปรุงธรรมเนียมประเพณีให้เหมาะสมกับสังคมยุคใหม่					
33	องค์กรของท่านมีการวางแผนระยะยาวในการสำรองทรัพยากรต่างๆไว้					
34	องค์กรของท่านนิยมการจ้างงานพนักงานระยะยาว					
35	ท่านเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ทั้งของตนเองและผู้อื่น รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยแสดงบทบาทของคนได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
1	สมาชิกในองค์กรยินดีที่จะรับฟังปัญหาของท่าน					
2	สมาชิกในองค์กรช่วยปลอบใจและให้กำลังใจเมื่อท่านมีเรื่องไม่สบายใจ					
3	สมาชิกในองค์กรห่วงใยและใส่ใจความรู้สึกของท่าน					
4	เมื่อมีปัญหา สมาชิกในองค์กรแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อท่าน					
5	เมื่อท่านมีปัญหา กับสมาชิกคนหนึ่ง ท่านสามารถระบายกับสมาชิกคนอื่นได้					
6	ท่านมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับสมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี					
7	สมาชิกในองค์กรเห็นความสำคัญในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
8	สมาชิกในองค์กรคอยตักเตือนเมื่อท่านทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม					
9	เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น สมาชิกในองค์กรให้โอกาสท่านปรับปรุงแก้ไขปัญหาการทำงานของท่าน					
10	สมาชิกในองค์กรให้การยกย่องเมื่อทำงานดี					
11	สมาชิกในองค์กรมีการให้ข้อมูลย้อนหลังแก่ท่าน ทำให้ท่านสามารถนำไปประเมินตนเองในการทำงานได้					
12	สมาชิกในองค์กรมีการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ท่านเพื่อช่วยให้นำไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	ไม่ เห็น ด้วย
13	สมาชิกในองค์กรสามารถให้คำชี้แนะเกี่ยวกับการทำงานของท่าน					
14	สมาชิกในองค์กรสามารถรับฟังปัญหาและให้คำแนะนำปรึกษาแก่ท่าน					
15	ท่านคิดว่าการพูดคุยกับสมาชิกในองค์กรทำให้ได้ข้อมูลที่มีประโยชน์ในการทำงาน					
16	เมื่อท่านมีปัญหาทางการเงิน สมาชิกในองค์กรให้ความช่วยเหลือแก่ท่าน					
17	สมาชิกในองค์กรช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงาน เมื่อท่านไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ					
18	สมาชิกในองค์กรช่วยในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ในการทำงานให้แก่ท่าน					
19	สมาชิกในองค์กรช่วยเหลือท่านเมื่อมีเรื่องเดือดร้อนหรือถูกเงิน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นและความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
1	ท่านให้ความช่วยเหลือหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน โดยที่พวกเขาไม่ต้องร้องขอ					
2	ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ป่วยจนไม่สามารถทำงานได้					
3	ท่านเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนตารางเวลาการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่มีความจำเป็น					
4	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ					
5	ท่านให้คำปรึกษา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัวเท่าที่ทำได้					
6	ท่านระมัดระวังการกระทำและคำพูดที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
7	ทำคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเมื่อทำงานร่วมกัน					
8	ท่านเคารพต่อสิทธิของเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือหัวหน้างาน					
9	ท่านเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น					
10	ท่านปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการทำงาน					
11	ท่านพยายามทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้ดีที่สุดโดยไม่ก่อให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
12	ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน					
13	แม้ท่านไม่ชอบเพื่อนร่วมงานบางคน แต่ท่านก็สามารถทำงานร่วมกับพวกเขาได้					
14	ท่านสามารถอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์กร					
15	เมื่อได้รับการตำหนิจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน ท่านจะรับฟังอย่างตั้งใจ					
16	ท่านให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงานหากเพื่อนร่วมงานของท่านทำงานผิดพลาด					
17	ท่านเข้าร่วมการประชุมขององค์กรด้วยความสมัครใจ					
18	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
19	ท่านมีความสนใจที่จะอ่านประกาศเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆในการทำงาน					
20	ท่านสนใจติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆขององค์กรจากแหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร					
21	ท่านเสนอความคิดเห็นและคำแนะนำต่างๆเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือกระบวนการทำงาน					
22	เมื่อมีการลงมติหรือเลือกตั้งภายในองค์กร ท่านจะไปใช้ในสิทธินั้น					
23	ท่านพบอุปสรรคที่ซ้ำรูด ท่านจะทำเรื่องแจ้งไปยังฝ่ายที่ดูแลรักษาอุปกรณ์หรือซ่อมบำรุง					
24	ท่านใช้ทรัพย์สิน อุปกรณ์ขององค์กรอย่างประหยัดและระมัดระวัง					

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	นานๆ ครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
25	ท่านใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือขององค์กรได้อย่างถูกประเภท					
26	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
27	ท่านแต่งกายถูกต้องตามระเบียบขององค์กรที่ระบุไว้					
28	ท่านจะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่แม้งานนั้นจะนอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบของท่าน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นายชนาสีทธิ์ เพิ่มเพียร
วัน เดือน ปีเกิด	4 กรกฎาคม 2510
สถานที่เกิด	จังหวัดสระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49/126 หมู่ 6 ถ.พระองค์เจ้าสาย ต.ลาดสวาย อ.ลำลูกกา จ.ปทุมธานี
หน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2534 ปร.บ.(บริหารรัฐกิจ) จาก มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2542 วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) จาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีปทุม
SRIPATUM UNIVERSITY