

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยว ที่ข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยว ที่ข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
- 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยว ที่ข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

##### 2.1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้มากมายหลายท่านด้วยกันแต่มีที่น่าสนใจดังนี้

ศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ (2556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรได้ให้คุณค่าในการทุ่มเททำงาน และห่วงใยในความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยพนักงานได้พิจารณาจากผลตอบแทนการปฏิบัติงาน ในรูปแบบการเพิ่มขึ้นของค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งการสนับสนุนด้านทรัพยากร สวัสดิการ และค่านิยมของ องค์กรที่ทำให้เกิดความร่วมมือเพื่อให้บรรลุความต้องการได้รับการยกย่อง

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่า หมายถึง เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานว่า องค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตา หรือบุคคลที่ใจร้าย โดยพิจารณาจากนโยบายกฎระเบียบ และการกระทำต่าง ๆ ขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

ปาริชาติ เขพิทักษ์ (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง เป็นความเชื่อของพนักงานที่ประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ผ่านนโยบายขององค์กร และ กระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากรและปฏิกิริยาจากตัวแทนองค์กรว่าองค์กรให้ความห่วงใย ให้รางวัลตอบแทน และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร

Mehreen Fatima (2015) ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง เป็นความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรจัดหารางวัลที่เหมาะสมให้แก่เขา ทำให้พนักงานเกิด พฤติกรรมตอบแทนคืนแก่องค์กร

Emanuela Ingusci (2016) ได้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศของ องค์กรให้เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังกล่าวผ่านทาง พฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์กร ได้แก่ หัวหน้างานในแผนกต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานต่อพวกเขา

Xiaoxi Wang (2017) ได้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึงการส่งไปเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ หรือการเสนอชื่อในฐานะที่เป็น ผู้สร้างคุณประโยชน์ให้กับบริษัท เป็นต้น

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ จึงมีความเห็นว่า แต่ละความหมายนั้น คล้ายคลึงกัน จึงสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ทศนคติของบุคคลจาก ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการ ทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความ เป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากขึ้นเพียงใด

### 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support; POS) หมายถึง การที่พนักงานจะพิจารณาว่าองค์กรพร้อมที่จะให้คุณค่าต่อการทุ่มเททำงานและห่วงใยใน สวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด โดยเกิดจากความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็น ผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากองค์กรในแง่มุมต่าง ๆ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ยังถูกมองว่าเป็นสิ่งรับรองว่าองค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมที่จะช่วยแก้ปัญหา รวมถึงช่วยแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงานของ พนักงานด้วย ปาริชาติ เขพิทักษ์ (2559) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger และคณะ (1990) ที่กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็น การรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่า ในการทำงานของพนักงานเพียงใด มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความ เป็นอยู่ที่ดี และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและ ผูกพันกับงานที่ทำ นอกจากนี้แนวคิดของ Phoades and Eisenberger (2002) ยังได้กล่าวถึงการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์ กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของ พนักงานผู้ปฏิบัติงาน Mehreen Fatima (2015) ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลากรจะถูก ประเมินเป็นต้นทุนและผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ทำให้ พนักงานเองก็มีการประเมินผลประโยชน์กับองค์กรด้วยเช่นกัน ทั้งในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเท ใจกับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กร เห็นคุณค่าของพนักงานหรือผลงาน การใส่ใจ การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์คือประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงาน Emanuela Ingusci\_a (2016) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนแล้ว

จะทำให้มีความมุ่งมั่น และพอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ศศิพันธ์ ทิพย์โอสถ (2556) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และ นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญด้านองค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจในงาน ตลอดจนเกี่ยวข้องกับการคงอยู่ในองค์กรของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถได้ในระยะยาว Xiaoxi Wang (2017) ทั้งนี้ Phoades and Eisenberger (2002) ได้อธิบายถึงแนวคิด ทฤษฎี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไว้ที่น่าสนใจว่า การรับรู้สนับสนุนจากองค์กร หมายถึงทัศนคติของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจาก การทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความหวังใจ และให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากขึ้นเพียงใด โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรประกอบด้วย

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไปไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับให้ค่าสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร โดย Phoades and Eisenberger (2002) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกต่างตอบแทน ทำให้บุคลากรเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กร และมีบทบาททางสังคม ส่งเสริมความคิดของบุคลากรที่ว่า องค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ประโยชน์ที่ดีทั้งต่อบุคลากรในแง่ของการมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมาก

ขึ้นและต่อองค์กรในแง่ของการมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การสนับสนุนจากหัวหน้างานและรางวัล จากองค์กรและสภาพการทำงานเป็นส่วนหนึ่งส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะ ส่งผลกับองค์กรในหลายๆ ด้าน เช่นเพิ่มความผูกพันกับองค์กร การรู้สึกลึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของ องค์กร มีความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในงาน ผลการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น ความตึงเครียด น้อยลง และพฤติกรรมผลการผลงานน้อยลง Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch & Rhoades, (2001) เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุน จากหัวหน้างาน มีความไว้วางใจในหัวหน้างานเท่ากับว่าพนักงานมีรับรู้ถึงการสนับสนุนจาก องค์กรและให้ความไว้วางใจในองค์กรด้วย การที่บุคลากรระดับล่างจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วนตรงตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดองค์ประกอบสำคัญของการทำให้สภาวะ เช่นนั้นเกิดขึ้น คือ ผู้บังคับบัญชาที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานพร้อมที่จะอธิบายให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าใจในกระบวนการและขั้นตอนของงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน จากการศึกษาของ Humphrey and Stokes (2000) พบว่าผู้บังคับบัญชามักจะมี ลักษณะของการรวบอำนาจ ชอบการสั่งการมากกว่าการจูงใจหรือโน้มน้าวใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำงาน ตลอดทั้งมีแนวโน้มของการเชื่อมั่นในการตัดสินใจของตนเองเป็นหลักซึ่งลักษณะดังกล่าว เป็นบรรยากาศของการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเบื่อหน่ายและไม่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยส่วนรวม การแสดงออกด้วยการเป็นพนักงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรจำเป็นต้องมีการ สนับสนุนจากองค์กรอย่างเหมาะสมจนพนักงานสามารถรับรู้ได้ นอกจากนี้้องค์กรจำเป็นต้องมี ความยุติธรรมและมีผู้นำที่ดี มีวิสัยทัศน์และเข้าถึงพนักงาน Phoades, Eisenberger and Armeli, (2001) หากองค์กรใดสามารถดึงพนักงานที่ดีมีคุณภาพ มีคุณธรรม ทำงานนอกเหนือจากที่กำหนด ไว้ได้ด้วยความสมัครใจแล้วจะส่งเสริมให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานใน ทุกระดับงานจะบรรลุเป้าหมาย

#### **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support; POS)**

การสนับสนุนการรับรู้จากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน Eisenberger et al., (1986) ได้แก่ (1) ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งสร้าง บรรยากาศเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (2) ด้านความรู้และโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน หมายถึงการรับรู้ของบุคคลต่อองค์กรและหัวหน้าในการให้โอกาสในการแสดงผล งาน อบรม เพื่อความก้าวหน้าในสายงานและการปรับเลื่อนตำแหน่ง (3) ด้านการเอาใจใส่ของ องค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หมายถึงการรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจต่อ ความเป็นอยู่และช่วยแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน (4) ด้านการเห็นคุณค่าในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าองค์กรและหัวหน้าเห็นความสำคัญ ยกย่อง ขอมรับให้มี

ส่วนร่วมในการทำงานและเห็นใจเมื่อทำงานผิดพลาด ส่วน George and Jones (1996) ให้ความหมายว่าเป็นระดับที่องค์กรเอาใจใส่ดูแล ช่วยเหลือและรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิกองค์กรรวมทั้งปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม โดยแบ่งออกได้เป็นสองแบบคือ บุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง จะเชื่อว่า องค์กรจะเห็นถึงความเสียดสละ หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรและเชื่อว่าองค์กรจะให้คุณภาพชีวิตที่ดี ประเภทที่สองบุคคลที่ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่ำ จะมีความเชื่อว่า ตนกำลังถูกเอาเปรียบจากองค์กรรวมทั้งกำลังถูกละเลย มองข้ามความสามารถ และเชื่อว่าอาจถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือถูกให้ออกจากงานได้ตลอดเวลา

### **การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support; PSS)**

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าเป็นรูปแบบของการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการให้คุณค่าของพวกเขาโดยพนักงานทั้งหลายจะมองหัวหน้าของพวกเขาว่าเป็นที่ชื่นชอบหรือไม่ผ่านพวกเขา Kottke & Sharafinski, (1988) เนื่องจากหัวหน้าเป็นตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงและประเมินผลการปฏิบัติงานของลูกน้อง เปรียบได้กับตัวชี้วัดการสนับสนุนขององค์กร Levinson, (1965) นั่นคือ การรับรู้การสนับสนุนของหัวหน้ามีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของลูกน้อง ขณะที่ ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของสองปัจจัยนี้อาจเกิดขึ้นในทางกลับกันก็เป็นได้คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยการรับรู้ของพนักงานที่องค์กรให้คุณค่าช่วยเหลือและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่แก่พวกเขาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร Yoon และ Thye, (2000) นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าพบว่า พนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าอาจเพราะหัวหน้ามีการติดต่อสัมพันธ์กับพนักงานมากกว่าผู้บริหารที่พนักงานมองว่าเป็นตัวแทนองค์กรเพราะฉะนั้น แม้หัวหน้าจะเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนองค์กรแต่พนักงานจะมองการสนับสนุนจากหัวหน้างานต่างไปจากการสนับสนุนจากองค์กร โดยสรุป การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานเป็นการรับรู้ของพนักงาน โดยเชื่อว่ามาจากหัวหน้างานที่เป็นตัวแทนขององค์กร ซึ่งให้คุณค่า ให้ความสำคัญในด้านกรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ การช่วยเหลือ พัฒนาและห่วงใยเกี่ยวกับสวัสดิภาพความเป็นอยู่ สภาพการทำงาน สนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในงานและไม่ปฏิบัติในสิ่งที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับพนักงาน

## **2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร**

### **2.1.2 ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร**

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Organizational Citizenship Behavior พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรๆ ไว้หลายท่านแต่มีที่น่าสนใจดังนี้

เกษศิริ โมรา (2553) ได้ให้ความหมายว่าของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์กร เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้น่าจะได้รับการแสดงออกจากพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

ธิดาเดียว เจริญมิตร (2556) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่นๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ

ปรกรณ์ ลิมโยธิน (2558) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

มาริสสา อินทรเกิด (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

Bergeron, D. M (2013) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร

Podsakoff, N. P., Whiting (2013) ได้ให้ความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

Sania Zahra Malik (2016) ได้ให้ความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลียงความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

Juliana Lilly (2013) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมการทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน แม้ปราศจากคำสั่งสัญญาว่าจะให้รางวัล ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กร ผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ทำให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น

Cemal Zehir (2014) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการสร้าง สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร

W. R.Travis Burns (2013) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กร

Organ (1990) ได้ให้ความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน โรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Smith, Organ and Near (1983) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่น โดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลคนตกน้ำใหม่ การช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น

2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์กรได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรที่ดีในองค์กรพึงปฏิบัติ

Graham 1991 cited in Podsakoff et al., (2000) ได้จำแนกพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงาน และหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการ คุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมในการ ปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนัก และยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งของ องค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อ ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่ แสดงออก โดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่าง ที่พึงปฏิบัติในองค์กรโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความ รับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่ แตกต่างจากผู้อื่น ในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือ สมาชิกในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อความผิดพลาดและข้อผิดพลาดต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยี ใหม่ๆ แก่ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์กร (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่ สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความ พยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์กรใน ฐานะที่ องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและ บริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า



3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มี พฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการ ปฏิบัติงานของตัวบุคคลกลุ่มงาน หรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากอัคคีภัย การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การ รายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

5. การพัฒนาตนเอง (Developing Oneself) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถเพื่อที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้ดีขึ้น แสวงหาและไขว่คว้าโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในวิชาชีพ หรือการเรียนรู้กระบวนการทักษะใหม่ๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้มากขึ้น

Motowidlo, Borman and Schmit (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและ ความไม่เห็นแก่ตัว

2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์กร (Helping and Cooperating with Others) ในด้านเกี่ยวกับความสุภาพอ่อนน้อมต่อองค์กรและการไม่บ่นว่าหรือ แสดงความไม่พอใจ เมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่เกิดจากผู้ร่วมงาน

3. การร่วมรับผิดชอบ สนับสนุน และการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, Supporting and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร การให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ร่วมกับ องค์กรในระหว่างภาวะวิกฤต และการแสดงการสนับสนุนองค์กรต่อบุคคลภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการขององค์กร (Following with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบ และให้ความ เคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับคำนิยามและนโยบายขององค์กร รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อ หน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ

5. ความกระตือรือร้นและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) มีความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็น สำหรับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การ แสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้น ด้วยความสมัครใจ

Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กรที่นักวิชาการท่านอื่นๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความ คล้ายคลึงหรือมี ความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วย สนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อ ความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจโดยไม่ บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่ คาดหวังไม่บ่งคับขู่ขู่ผู้ร่วมงานเมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละ ประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความ สุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมใน การ เป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกัน องค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ที่ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่ม สร้างสรรค์ สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความสมัครใจมี ความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ พิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์การโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์การว่าควรจะไปทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์การ เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์การ เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์การด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self - Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การเพิ่มมากขึ้น

Organ (1990) ได้อธิบายว่าโครงสร้างของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อยู่ในบริบททฤษฎีองค์การ โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีรากฐานเกิดขึ้นมากกว่า 70 ปี มีส่วนสำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการศึกษาทฤษฎีองค์การที่ได้เคยมีการอ้างอิงถึงพฤติกรรมดังกล่าว ในลักษณะของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่ส่งผลดีต่อองค์การ และเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ” และเรียกย่อๆ ว่า OCB นอกจากนี้ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้ Organ, (1990) เจ้าของแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมดังกล่าวไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์การ

2. พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเอง มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

4. พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

5. พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Organ & Konovsk (2005) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลา เป็นต้น

Sania Zahra Malik (2016) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping & Cooperating with Others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า รวมถึงการคำนึงการกระทำที่กระทบผู้อื่น

2. สนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting & Defending Organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญอยู่เคียงข้างองค์กรแม้องค์กรจะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนขององค์กรด้วยความเต็มใจ

3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following Organizational Rules & Procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนดนโยบายขององค์กร และเคารพค่านิยมขององค์กร

4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with Enthusiasm & Extra Effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะต้องพบอุปสรรค

5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to Carry Task Activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งทีนอกเหนือบทบาทหน้าที่

Cemal Zehir (2014) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. บุคคลจะต้องเข้าทำงานและคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร
2. บุคคลจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมนวัตกรรมใหม่ๆ (Innovation) และคิดค้นกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้พฤติกรรมทั้ง 3 รูปแบบนี้ ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ชนิด คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนในการพรรณนางาน (Job Description) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเองได้โดยองค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการซึ่งตรงกับพฤติกรรมรูปแบบที่ 3 ปรากฏการณ์ของพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท คานซ์ กล่าวว่า เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำรงอยู่ขององค์กรและประสิทธิผลองค์กรหากพนักงานภายในองค์กรปฏิบัติงานเฉพาะบทบาทในหน้าที่เพียงอย่างเดียวองค์กรนั้นจะสู่ภาวะตกต่ำ ได้ง่ายและเป็นระบบสังคมที่ประะบางทุกๆ องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ การมีไมตรีจิต ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เปรียบเสมือนตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถจัดการสิ่งต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน ซึ่งพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทเรียกอย่างเป็นทางการว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร” สอดคล้องกับการบัญญัติศัพท์ของ Organ, (1990)

W. R. Travis Burns (2013) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเชื่อฟัง (Obedience) หมายถึง การเคารพกฎระเบียบ แบบแผนระบบการทำงานขององค์กร มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติตามข้อบังคับ รวมถึงเคารพกฎหมาย
2. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จให้เกิดขึ้นในองค์กรสนับสนุนค่านิยมองค์กรให้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะปกป้องและพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

3. การมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มีความรับผิดชอบในงาน คอยติดตามข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่อาจเกิดกับองค์กร สนใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็นระหว่างสมาชิกขององค์กรด้วยกัน รวมถึงให้ผู้อื่นปฏิบัติด้วยเช่นกัน

Bergeron, D. M (2013) ได้เสนอองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรปรับปรุงจากแนวคิดของ Organ (1990) โดยรวมองค์ประกอบการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่นการเป็นผู้สนับสนุนและการรักษาความสงบ ไว้อยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน คือการให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากมีหลักฐานเชิงประจักษ์ พบว่า ผู้ประเมินประสบปัญหาการจำแนกความแตกต่างของพฤติกรรมดังกล่าว จึงรวมองค์ประกอบพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้เป็น 3 ประการ ดังนี้

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

2. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบและสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมต่อองค์กร

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมการอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยต่อผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กๆ น้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวความคิด พบว่า มีความคล้ายคลึงกันในระดับหลักคือเรื่องพฤติกรรมที่นอกบทบาทโดยสมาชิกเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือค่าตอบแทนแต่อย่างใดองค์ประกอบและการวัดผลพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กรตามแนวคิดที่ Organ (1990) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับ อย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรม เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่พฤติกรรมช่วยเหลือ

ผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### 2.2.3 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่าน ได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็น จำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความ พึงพอใจในการทำงาน (Organ 1990) ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติ (Bergeron, D. M 2013) และมีผลต่อคุณภาพชีวิต ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cemal Zehir (2014) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรม กรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงาน ได้ดีกว่า สรุปลงได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการ ปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการ ประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

ด้านที่ 2 ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลองค์กร (Organizational performance & Bergeron, D. M (2013) ได้สรุปว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

1. เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้บุคลากร สามารถทำงานได้หลายบทบาท
2. ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ
3. มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัดมีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงาน
  - 3.1 มีการช่วยเหลือการทำงาน ของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน
  - 3.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจรอันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น
  - 3.3 สามารถรักษา และดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรสนับสนุนความ คงที่เพิ่มเสถียรภาพ ของการปฏิบัติงานในองค์กรจากที่กล่าวมาเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร Cemal Zehir (2014) ซึ่งแสดงให้เห็น ชัดเจนมากกว่าผลงานเฉพาะบุคคลจากรายงานผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรทำให้ กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กร มีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงานคนใน องค์กรมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน ดังนั้น

ในประเด็นผู้วิจัยเชื่อว่าการสร้างและสนับสนุนปัจจัยที่จะส่งผลให้คณาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนครูเกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมให้องค์กรทางการศึกษานั้นมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้นได้

#### 2.2.4 แนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

นโยบายการยกย่องผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้  
แนวคิดในการยกย่องให้รางวัลบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้มีผลงานดีเด่นและผู้ที่ทำความดีที่สร้างสมมาในอดีต โดยมี 2 แนวคิดหลักคือ Sania Zahra Malik, (2016)

1. ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์ แก่บุคคลทั่วไป เพื่อเป็นกำลังใจให้ปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งแนวคิดนี้เป็นที่นิยมปฏิบัติมาช้านานแล้วทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยเฉพาะสาขาวิชาชีพครู

2. ประกาศยกย่องให้รางวัลแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผลงานดีเด่นและได้ทำความดีให้เป็นที่ประจักษ์แก่บุคคลทั่วไป และให้การสนับสนุนทางด้าน “เงินและงาน” เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลหรือหน่วยงานนั้นได้ทำประโยชน์ให้แก่วิชาชีพ สังคม และประเทศชาติมากขึ้น

รูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลอย่างมีระบบ และปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยให้ความสำคัญต่อการยกย่องให้รางวัลบุคลากรผู้มีพฤติกรรม กรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีผลงานดีเด่น เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการ

ปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งเป็นการจูงใจให้คนคิดค้นเก่งภูมิใจในตนเองและมุ่งมั่นตั้งใจทำงานต่อไปรูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในแต่ละวงการวิชาชีพ ให้มีวิวัฒนาการชัดเจนสอดคล้องกัน โดยจะมีหน่วยงานดูแลรับผิดชอบเพื่อสรรหาบุคคลผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจนเป็นที่ประจักษ์ชัดเจน มีผลงานดีเด่น มีความดี มีความเสียสละ ในแต่ละอาชีพ และประกาศเกียรติคุณให้สังคมได้ประจักษ์อันก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานจากประเด็นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าแนวทางการส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนานโยบายการยกย่องบุคลากรผู้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีผลงานดีเด่น มีความดี มีความเสียสละในแต่ละอาชีพ และประกาศเกียรติคุณให้สังคมได้ประจักษ์ ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้จะช่วยพัฒนา

#### 2.2.5 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์กรมีความจำเป็นที่เราจะต้องเข้าใจความหมายของคำว่า “พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร” (Human Behavior in Organization) และ “พฤติกรรมองค์กร” (Organization Behavior) เสียก่อนว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยทั่วไปแล้ว



การศึกษาวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ และพฤติกรรมองค์การไม่มีความแตกต่างกันมากนัก กล่าวคือ เป็นการศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ในระดับต่างๆ เพื่อแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาทั้งสองส่วนนี้เป็นการศึกษาในขอบเขตเนื้อหาเดียวกันอย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 วิชามีความแตกต่างกันอยู่บ้าง คือ เมื่อเราเอ่ยถึงพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การเรามากจะหมายถึงการแสดงออกของปัจเจกบุคคล (Individual) ที่อยู่ในสภาวะการทำงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สถานที่ และวิธีการทำงาน เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วต้องอาศัยทฤษฎีจิตวิทยาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ แต่เมื่อเราพูดถึงวิชาพฤติกรรมองค์การ เรามักจะมองในแง่ของกลุ่ม (Group) การทำงานว่ามีพฤติกรรมอย่างไร มีความร่วมมือ ความขัดแย้ง และแบบฉบับปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เป็นอย่างไร ผลกระทบที่กลุ่มมีต่อผลงาน และผลกระทบของงานที่มีต่อกลุ่มเป็นอย่างไร การอธิบายปรากฏการณ์เหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยความรู้ทางด้านสังคมวิทยา มนุษยวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ มาประกอบ เมื่อพิจารณาในข้อเท็จจริงแล้ว การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะต้องศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคล เพราะแม้ว่าเราต้องการเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มแต่กลุ่มก็คือการรวมตัวของปัจเจกบุคคล เราจึงไม่สามารถแยกปัจเจกบุคคลออกไปจากองค์การได้ การที่จะเข้าใจพฤติกรรมองค์การได้ดีนั้น จึงจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การให้ดีเสียก่อน นอกจากนี้ตัวขององค์การเองไม่ว่าจะเป็นบทบาทหน้าที่ตลอดจนบรรยากาศในองค์การก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลด้วยพฤติกรรมองค์การมาจากการรวมคำสองคำเข้าด้วยกันคือ คำว่า “พฤติกรรม” กับ “องค์การ” พฤติกรรมหมายถึง การแสดงออก หรือแนวโน้มของปฏิกิริยาที่จะแสดงออกของบุคคลในสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อยู่รอบๆ ตัวบุคคล คำว่า “พฤติกรรมองค์การ” (Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การโดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, (2550)

### ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรกๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักรเครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าว มีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และการบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์การอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์การได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ดังต่อไปนี้ Robbin, S.P., (1996)

ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่าง ๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไป จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์การด้วยการควบคุมตัวแปรต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงาน ได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคลกระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมภายในองค์การพฤติกรรมที่เกี่ยวกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การ ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่น และสถานะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ จะช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดองค์กร และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้ ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร กล่าวคือ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเองเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหารและบุคคลอื่นและสถานะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

#### องค์ประกอบขององค์กร

องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรธุรกิจต่างมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ Robbin, S.P., (2005)

**จุดมุ่งหมายขององค์กร (Organization Goal)** หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์กรต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์กรธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าในขณะเดียวกันก็ต้องการแสวงหากำไรและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน จุดมุ่งหมายขององค์กรจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลมาทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลที่ทำงานจะมีความสำคัญ แต่จุดมุ่งหมายขององค์กรโดยรวมมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะเป็นจุดเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์กรให้ความสนใจและดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ นอกจากนี้ จุดมุ่งหมายยังช่วยให้บุคคลมองไปในอนาคต และมีการวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานตามที่มุ่งหวัง ดังนั้นจุดมุ่งหมายขององค์กรจึงอาจส่งผลให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ด้วย

**โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure)** หมายถึง ระบบของงาน การรายงานและความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ โดยการ

ออกแบบโครงสร้างขององค์การนอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆแล้วยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่างๆการประสานงาน การสื่อสารและกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์การอีกด้วยซึ่งการมองโครงสร้างขององค์การอาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์การหรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งได้แก่ แผนผังองค์การ (Organization Chart) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์การประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

1. โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ
2. โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลผลิตในระดับที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์การต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น การจัดโครงสร้างองค์การมีวัตถุประสงค์เพื่อการสั่งการและการประสานการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย การมีโครงสร้างองค์การที่ดีจะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน และเชื่อมต่องานกันได้ดี

อย่างไรก็ตามโครงสร้างองค์การที่ออกแบบไว้ตั้งแต่เริ่มแรกสามารถมีการปรับเปลี่ยนได้เมื่อมีความจำเป็น ซึ่ง ลีทท์ ซอร์ทเทล และ คิมเบอร์ลี Leatt, Shortell and Kimberly, (1988) cited in Rakich, Longest and Darr, (1994) ระบุว่าสถานการณ์ที่ควรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ คือ (1) เมื่อองค์การเผชิญกับปัญหาที่สำคัญ (2) เมื่อสภาวะแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อนโยบายขององค์การ (3) เมื่อองค์การมีโปรแกรมหรือการบริการใหม่ที่ได้ถูกกำหนดให้เป็นพันธกิจขององค์การ และ (4) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร

**บุคคล (People)** ในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูกองค์การคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะ การทุ่มเทเวลาและศักยภาพ ในขณะที่เดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจากองค์การในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และความก้าวหน้า ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าว

**สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment)** หมายถึง แรงผลักดัน ต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ จีรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ, (2542) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment)** ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์กร ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

2. **สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กร (Task Environment)** เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กรและการดำเนินงานขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

3. **สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment)** เป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์กร

#### **ทัศนคติ (Attitude)**

ทัศนคติเป็นการกำหนดของพฤติกรรมเพราะว่าเกี่ยวข้องกับการรับรู้ บุคลิกภาพ และการจูงใจ ทัศนคติเป็นความรู้สึกทั้งทั้งในทางบวกและในทางลบ เป็นภาวะจิตใจของการเตรียมพร้อมที่จะเรียนรู้และถูกปรับตัวให้เข้ากับองค์กร โดยประสบการณ์ที่ใช้อิทธิพลที่มีลักษณะเฉพาะต่อการตอบสนองของบุคคลไปสู่บุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา และมีอิทธิพลอย่างมากต่อสิ่งที่เราสนใจ สิ่งที่เราจดจำ และการแปลความหมายข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รวมถึงท่าทีที่แสดงออกอันมุ่งถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีแนวโน้มต่อการตอบสนองทางด้านอารมณ์ โดยเป็นความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ดีหรือไม่ดี สนใจหรือไม่สนใจ อันเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งที่เป็นสิ่งเร้า และสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวบุคคลนั่นเองทัศนคติดีมีลักษณะที่เป็นนามธรรม และเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางด้านปฏิบัติ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจและแรงขับ หากเป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบและแสดงให้ทราบถึงแนวทางของการตอบสนองของบุคคล ทัศนคติจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม และมีผลต่อแบบของพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งเป็นส่วนที่เราสามารถสังเกตเห็นได้ Newstrom, J.W & Davis, K., (1997)

#### **โครงสร้างของทัศนคติ (Attitude Structure)**

โดยปกติแล้วทัศนคติจะมีตำแหน่งที่ไม่คงที่ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบ ตัวอย่างเช่น การที่เราชอบหรือไม่ชอบการบริการของร้านอาหารหรือภัตตาคารที่เราไปรับประทานหรือแม้แต่แนวนโยบายทางการบริหารที่เราชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น ๆ ในมุมมองของทัศนคติดีมีโครงสร้างที่สำคัญอยู่ 3 ประการคือได้ Newstrom, J.W & Davis, K., (1997)

ความพอใจของบุคคล (Person' Affect) เกิดจากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็นหรือได้รับโดยตรง ความพอใจมีความคล้ายคลึงกับอารมณ์ เช่นคนส่วนใหญ่จะมีปฏิกิริยาต่อคำว่า “รัก” “เกลียด” หรือ “สงคราม” เช่นเดียวกับการที่นักศึกษาไม่ชอบวิชาบางวิชา ซึ่งถ้าวิชานั้นเป็นวิชาเลือกเขาอาจจะไม่เลือกเรียนในรายวิชานั้น แต่ถ้าเป็นวิชาเอกหรือวิชาบังคับอาจจะทำให้เขามีความว้าวุ่นใจ

ความตระหนัก (Cognition) คือ ความรู้สึกที่บุคคลยอมรับเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น คุณอาจเชื่อว่า คุณจะชอบวิชาที่เรียน ทั้งนี้เพราะเป็นวิชาที่มีตำราเรียนดีมาก และเวลาเรียนเป็นเวลาที่เหมาะสม ผู้สอนเก่ง การรับรู้ในสิ่งดังกล่าวอาจจะถูกทั้งหมดหรือบางส่วนหรืออาจจะผิดทั้งหมดก็ได้ ความตระหนักจะอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ (perception) ในสิ่งที่ถูกต้องและเป็นจริง

ความตั้งใจ (Intention) คือ องค์ประกอบของทัศนคติที่นำไปสู่พฤติกรรม เช่น ถ้าคุณชอบอาจารย์ผู้สอน คุณอาจจะตั้งใจเรียนในวิชาที่เขาสอน ความตั้งใจไม่สามารถจะแปลงออกมาเป็นพฤติกรรมปกติคุณอาจจะตั้งใจทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ในเวลาต่อมาความตั้งใจนั้นอาจเปลี่ยนไปได้

ทัศนคติมีแหล่งที่มาหลายทาง เป็นต้นว่า ครอบครัว กลุ่มที่เข้าเทียมกัน ประสบการณ์ของงาน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม และภาษามือที่พลต่อทัศนคติ ประสบการณ์เริ่มต้นจากครอบครัวด้วยการส่งเสริมการสร้างทัศนคติของแต่ละบุคคล ทัศนคติของเด็กปกติจะมีลักษณะเช่นเดียวกับของพ่อแม่ แต่เมื่อเติบโตเป็นวัยรุ่นจะเริ่มถูกอิทธิพลของกลุ่มครอบงำมากขึ้น กลุ่มที่เข้าเทียมกันจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ เพราะแต่ละบุคคลต้องการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น วัยรุ่นจึงต้องการการยอมรับโดยการเข้ามามีส่วนร่วมกับทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน หรือโดยการปรับปรุงทัศนคติเพื่อเข้ากันกับกลุ่มให้ได้

### องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบด้านความรู้สึกและอารมณ์ (Affective or Emotional component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์หรือความรู้สึก เป็นความรู้สึกที่ค่อนข้างละเอียดอ่อน ภาวะทางด้านอารมณ์และความรู้สึกที่เกี่ยวกับคนบางคน ทั้งความคิด เหตุการณ์ หรือจุดประสงค์ ที่มีต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง อันเป็นผลมาจากการประเมินสิ่งเร้าอันนั้น ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ สนใจหรือไม่สนใจ องค์ประกอบด้านนี้เกิดจากการเรียนรู้แบบมีเงื่อนไข (Conditioned Learning) ของคนเราในอดีต ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกในด้านบวกหรือลบที่มีต่อสิ่งที่ได้รับรู้มา ตัวอย่างเช่น ถ้าเด็กได้รับประสบการณ์ที่เลียดูที่ตีมา มีความรัก ความอบอุ่นในครอบครัว เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อการมีครอบครัว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ของการแสดงความรักของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ในทางตรงกันข้ามถ้าเด็กได้รับประสบการณ์ในครอบครัวมาแบบที่ไม่ดี มีความคับข้องใจขาดความอบอุ่นในการเลี้ยงดู ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการมีครอบครัว ก่อให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ หรือเกลียดชังการมีครอบครัวได้ อัน

เป็นผลสืบเนื่องมาจากที่ประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้นนั่นเอง ธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, (2550)

องค์ประกอบด้านการรับรู้หรือความเชื่อ (Cognitive or Belief Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้หรือความเชื่อ ความคิดเห็น ความเข้าใจหรือความรู้ที่แต่ละบุคคลยึดมั่นไว้ในใจ ที่มีต่อสิ่งเร้า หรือต่อสิ่งของหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมาจากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา ความเชื่อที่ได้มานี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมินซึ่งมักจะออกผลเป็นแนวโน้มทางใดทางหนึ่งว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า ทักษคติของบุคคลที่แสดงออกมาแบบนี้จะทำให้ผู้อื่นทราบว่าบุคคลนั้นมีความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง ความเชื่อเช่นนั้นจะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล เช่น ความเชื่อในลัทธิ และอุดมการณ์ในทางการเมืองความเชื่อในเรื่องจิตวิญญาณหรือความเชื่อในโหราศาสตร์ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการประเมินและที่ได้สร้างเป็นความเชื่อขึ้นมาในสังคมนั่นเอง

องค์ประกอบความพร้อมที่จะกระทำหรือด้านพฤติกรรม (Action Tendency or Behavioral Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกับส่วนของความรู้สึก เป็นความพร้อมหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หลังจากประเมินค่าของสิ่งนั้นแล้ว และการทำต่อสิ่งเร้าตามความเชื่อหรือความรู้สึกของตน พฤติกรรมจึงเป็นสิ่งสะท้อนของทัศนคติที่แสดงออกมาให้ปรากฏเห็นยังภายนอก จึงอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติเป็นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอาจจะไปในทางเดียวกับทัศนคติหรือในทางที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคตินั้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ ซึ่งเป็นตัวแปรของพฤติกรรม เป็นต้นว่า สถานภาพ สถานการณ์ และเหตุการณ์สิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในขณะนั้น พฤติกรรมหรือทางโน้มเอียงในการที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าหากเขามีทัศนคติในทางที่ไม่ดีความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติตอบทางพฤติกรรมก็จะเป็นไปในทางที่ทำลาย โจมตี ไล่ไฟ หรือกลั่นแกล้งต่าง ๆ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางที่ดี ความพร้อมเพรียงในการปฏิบัติตามแนวทางพฤติกรรมก็จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์ชมเชย สนับสนุน ให้ความช่วยเหลืออุดหนุน

#### **คุณลักษณะของทัศนคติ (Characteristics of Attitudes)**

ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง เป็นการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งสูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ การจัดระเบียบแนวความคิดและความเชื่อจะมีลักษณะที่รวมตัวขึ้นหลังจากที่ได้มีการประเมินเป็นแนวโน้มไปในทางใดทางหนึ่งเสมอ คือ ดีและไม่ดี ชอบและไม่ชอบ พอใจและไม่พอใจ สนใจและไม่สนใจ ในตัวบุคคลจะไม่มีใครเลยที่มีจิตใจเป็นกลาง เพราะจะมีสิ่งสูงใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งคุณลักษณะของทัศนคติอาจจะสรุปได้ ดังนี้ Newstrom, J.W & Davis, K., (1997)

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายในทัศนคติเป็นเรื่องของการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อที่เกิดขึ้นมาจากภายในของแต่ละบุคคล

2. ทศนคติเป็นสิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด ทศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้ และเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และจะก่อตัวหลังจากที่ได้ประเมินสิ่งแวดล้อมภายนอก ก็จะสร้างทศนคติให้เกิดขึ้นในตัวเองและจะติดอยู่กับตัวบุคคลนั้น จนกว่าจะเกิดกระบวนการเรียนรู้ใหม่ขึ้นมาแทนที่ ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทศนคติไปได้

3. ทศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร หลังจากที่ทศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาในบุคคลนั้นแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของบุคคลนั้นได้ แม้จะได้รับตัวกระตุ้นที่ต่างกันไป ทั้งนี้เพราะทศนคติที่ได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีกระบวนการวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย ทศนคติจะคงฝังติดแน่นตัวบุคคลนั้น และยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของเขาได้ในทันทีทันใดต้องอาศัยระยะเวลาค่อนข้างนาน ตามกระบวนการจัดระเบียบ ความเชื่อ กว่าจะเปลี่ยนทศนคติของบุคคลนั้นได้

4. ทศนคติจะอ้างถึงสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้น ทศนคติไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสและเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม มีการก่อผลขึ้นเป็นทศนคติโดยอ้างตัวบุคคลและสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ รอบตัว สิ่งที่ใช้อ้างถึงเพื่อการสร้างทศนคติอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวของสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

#### การก่อตัวของทศนคติ (The Formation of Attitudes)

ทศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่เกิดขึ้นมาจากภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะของการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุดมคติ และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอแล้วมีการประเมินทุกสิ่งทุกอย่างที่เข้ามาสัมผัสอยู่ตลอดเวลา เป็นโครงสร้างที่สลับซับซ้อนกว่าจะพัฒนาก่อตัวขึ้นมาเป็นทศนคติได้ ก็ต้องได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลายประการหลายทางด้วยกันมีดังต่อไปนี้ (Robbin, S.P.,2005)

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological motivations) บุคคลจะสร้างทศนคติต่อสิ่งที่มีกระทบไม่ว่าจะเป็นตัวบุคคล หรือสิ่งของที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือแรงขับทางร่างกาย หากบุคคลหรือสิ่งของช่วยให้เขาได้มีโอกาสตอบสนองตามความต้องการของตนได้ ก็จะสร้างทศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้นและในทางตรงกันข้ามจะสร้างทศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้

2. ข่าวสารข้อมูล (Information) บุคคลจะสร้างทศนคติจากประสบการณ์ ข่าวสาร และข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา ก็จะถูกกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ (Selective perception) แล้วถูกเก็บและสร้างเป็นทศนคติขึ้นมา

3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) กลุ่มต่าง ๆ นับว่ามีอิทธิพลต่อการสร้างทศนคติให้กับตัวบุคคลได้เป็นอย่างมาก โดยเฉพาะกับกลุ่มที่บุคคลจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องอยู่ด้วย



เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเกี่ยวข้องกับกลุ่มโดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม กลุ่มเหล่านี้ได้แก่ ครอบครัว กลุ่มเพื่อนเรียน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มอ้างอิง กลุ่มกีฬา และกลุ่มสังคมต่าง ๆ

4. ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่เกี่ยวข้องเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้บุคคลประเมินสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้นจนกลายเป็นทัศนคติขึ้นได้ อยู่ที่เขจะมีประสบการณ์ต่อสิ่งเหล่านั้นอย่างไร ถ้าเขามีประสบการณ์ที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่มาสัมผัสด้วยก็จะทำให้เขามีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งเหล่านั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าเขามีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่มาสัมผัสด้วย ก็จะทำให้เขามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งเหล่านั้น

บุคลิกภาพ (Personality) บุคคลอาจมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของบุคคลด้วย ลักษณะท่าทางอากัปกิริยา และความประพฤติของบุคคลจะมีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างทัศนคติให้กับบุคคลได้

ทั้งนี้ทัศนคติเป็นสิ่งที่มั่นคง มีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อลักษณะหลากหลายของสถานการณ์หรือวัตถุประสงค์ เราอาจจะลงความเห็นถึงท่าทางของบุคคลโดยดูจากคำพูดวาจาที่แสดงถึงความเชื่อ ความรู้สึก หรือความมุ่งหมายของพฤติกรรมที่มุ่งต่อวัตถุประสงค์หรือสถานการณ์ จากปฏิกิริยาการรับรู้และสรีระวิทยาหรือจากพฤติกรรมที่แสดงออกมา ยังมีอำนาจของงานที่มีความหลากหลาย บุคคลที่ยังน่าจะมีการจัดระเบียบของทัศนคติที่มากขึ้น ความเชื่อของเขา ก่อตัวขึ้นอย่างมากมาจากพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม และประสบการณ์อื่น ๆ ควรจะมีความสำคัญที่ไม่เหมือนกัน และดังนั้นเป็นเหตุผลทำให้ทัศนคติแตกต่างกัน การค้นคว้าเร็ว ๆ นี้ แนะนำว่าการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในทัศนคติขึ้นอยู่กับประชาชาติต่าง ๆ และกลุ่มเชื้อชาติ และบทบาทต่างๆ ของประเภทเพศทัศนคติที่แตกต่างเหล่านี้ น่าจะให้ผลลัพธ์ที่สำคัญสำหรับการจัดการที่มีประสิทธิภาพของความแตกต่างในองค์กร

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

วัลลพ ล้อมตะคุม (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครอง บังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และ

เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับค่อนข้างสูง (2) องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน องค์ประกอบความพึงพอใจในงานของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงาน องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การ และองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ คือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (3) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11

บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ หัวใจประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) ข้าราชการที่มีอายุ และรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และข้าราชการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของข้าราชการ คือ บุคลิกภาพด้านจิตสำนึก การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ บุคลิกภาพด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านการยอมรับผู้อื่น และด้านห่วงใย โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 50.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาลำดับเลขานุการนายกรัฐมนตรีนคร ผลการวิจัยพบว่า ความ ยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีอิทธิพลใน ทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร และต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพัน ต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิ กที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กร และลำดับสุดท้ายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรชีวภาส ทองปาน (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่ง หนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรม ในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์และ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้ร้อยละ 18.0 ได้อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ธิดาเคียว เจริญมิตร (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัด นครปฐม ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-35 ปี มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส มีอายุการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป และมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนอย่างพอใช้ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ใน ระดับสูงในรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับสูง ในรายด้านพบว่าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ มากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมช่วยเหลือและพฤติกรรมนึกถึงผู้อื่น 4) คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ( $r = 0.646$ )

สุนทร ศักดิ์ศรี และนทธีรัตน์ พัฒนภักดี (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากร สายสนับสนุนวิชาการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไม่ แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน (2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการมีความสำคัญ

ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ และความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชาสามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 18.2

เจนวิทย์ เลิศอารยกุล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยความผูกพันต่อองค์การมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ลักษณะผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามลำดับ ส่วนการพัฒนาแบบจำลองเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรในสำนักงานสถิติพบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลอง พบว่า ความผูกพันต่อองค์การส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด รองลงมาคือลักษณะงานและลักษณะผู้บังคับบัญชา ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ (2558) ที่ศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม พบว่า การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่จะทำให้อุบลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทำให้ประสิทธิภาพ การบริการมีคุณภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น และงานวิจัยของ พิณรดา เพชรรุ่ง (2552) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความสำเร็จ ในอาชีพ : กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งพบว่า บุคลากรรับรู้ว่าจะการให้การสนับสนุนก็จะทำให้อุบลากรมีความพึงพอใจ ทุ่มทำงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ตั้งใจทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่องค์กรมอบให้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี และมีประสิทธิภาพ

มาริสสา อินทรเกิด (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและผลการปฏิบัติงาน

กัลยา สว่างคง (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกลูกต่อองค์กรของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันด้านความรู้สึกลูกต่อองค์กร แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน สำหรับการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางพบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกลูกต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีอิทธิพลอย่างสูงกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน

ฉันทจุฑา ศรีเหรา (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกัน และ (2) ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปาริชาติ เขพิทักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและความพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความผูกพันขององค์กร เชิงสาเหตุ 2 ปัจจัย คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพอใจในงาน มีอิทธิพลผลต่อความผูกพันขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันขององค์กรยังส่งผลต่อความผูกพันขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรที่น่าอยู่ และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

รพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์ (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กร มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก 2) พนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้บรรยากาศองค์กร จำแนกรายด้านพบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรในด้านความเป็นอิสระในการทำงานอยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านการจัดโครงสร้างองค์กร ด้านการ

สนับสนุนจากองค์กร ด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กร และด้านการเผชิญการเปลี่ยนแปลงตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกรายด้าน พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูงเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ตามลำดับ 4) การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับก่อนข้างสูง ซึ่งเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการทำความเข้าใจสภาพองค์กร และเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ทั้งในภาพรวมและการจำแนกแยกย่อยออกเป็นรายละเอียดต่างๆ เช่น การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การพัฒนาโครงสร้างนโยบายขององค์กร เป็นต้น

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้ากุล (2559) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องบทบาทของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและจิตลักษณะ มุ่งอนาคตควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า (1) พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมาก มีความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรน้อย (2) พยาบาลวิชาชีพที่มีจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมาก มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนน้อย แต่ไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน (3) พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรน้อยและมีจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนน้อย มีความผูกพันต่อองค์กรและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะน้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรมากและมีจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนมากอย่างชัดเจน (4) พยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ผลการศึกษาบ่งชี้บทบาทที่สำคัญของการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรในการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับพยาบาลวิชาชีพและบ่งชี้บทบาทสำคัญของจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การศึกษาครั้งจึงเสนอแนะว่า องค์กรควรมุ่งเน้นการถ่ายทอดทางสังคมในองค์กรและพัฒนาจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนให้แก่พยาบาลวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Todd, (2003) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเลือกงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ผลการศึกษาเสนอว่าการมีอิสระในงานความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในตนเองจากที่ทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานได้ สำหรับงานวิจัยนี้ได้กำหนดตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานอยู่ใน

แบบจำลองที่ส่งผลถึงการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ

Orgen, et al., (2005) ร่วมกันทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของประชาชนในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ซึ่งคณะผู้วิจัยเห็นว่างานวิจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่ใช้ฐานข้อมูลของสหรัฐทั้งสิ้น ดังนั้น ในงานวิจัยครั้งนี้เปลี่ยนมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในประเทศจีนที่มีความแตกต่างกัน โดยผลการศึกษาของพวกเขาพบว่า มีอย่างน้อย องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ไม่มีอยู่ในหลักฐานในงานวิจัยของตะวันตก สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามแนวคิดของออร์แกน เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านมีอยู่ในครูประถมศึกษากลุ่มตัวอย่างครบถ้วนหรือไม่

Bolon (2006) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งโบลอนได้แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้านทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์ คือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานซึ่งงานวิจัยพบว่ามี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้น องค์ประกอบทั้ง 3 ของความผูกพันต่อองค์กรตามทฤษฎีของอเลนและเมเยอร์ผู้วิจัยนำมาใช้ในการ กำหนดเป็นองค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรของครูประถมศึกษา

Dymack, McCarthy (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของพนักงานต่อการพัฒนาวัฒนธรรมการเรียนรู้กรณีศึกษาธุรกิจสายการผลิตขนาดกลาง โดยนการการเรียนรู้มาเป็นเครื่องมือในการต่อสู้ท่ามกลางยุคสมัยแห่งการแข่งขัน ซึ่งพบว่าพนักงานมีการรับรู้และเข้าใจถึงการเรียนรู้แตกต่างกันหลายระดับ แต่ท้ายที่สุดก็พบว่าการเรียนรู้ที่ถูกทำให้เป็นลักษณะของกฎระเบียบขององค์กรนั้นถูกยอมรับและเป็นผลดีต่อตัวพนักงานและบริษัท

Lin (2008) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) โดยศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) โดยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ทุกองค์ประกอบมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

Moorman (2008) ได้ศึกษาตัวแปรระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมที่เขากระทำเพื่อองค์กร ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่และกระทำ

โดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยศึกษาจากพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่งการศึกษาเน้นถึงความเป็นธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทนผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ได้

Ramasamy and Thamaraiselvan (2011) ที่ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ทั้ง 5 องค์ประกอบ ที่มีต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยในอินเดีย 3 แห่ง ได้แก่ SASTRA, St. Joseph's College และ Bishop Heber College ที่ทำงานเต็มเวลาในกลุ่มธุรกิจอุตสาหกรรมต่างๆ ในอินเดีย จำนวน 181 คน และผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ทั้ง 5 องค์ประกอบ มีอิทธิพลทางบวกต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)

## 2.4 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ตั้งอยู่ที่ 120/779 หมู่ 6 ซอยจตุรมิตร ถนนเทพทาร์กซ์ ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 10540 โทร 02-7525761 แฟกซ์ 02-7308542 อีเมลล์ Sinkao\_779@yahoo.com

บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2543 บริหารงาน โดย นายมนัส ช่องประเสริฐ ดำเนินกิจการประเภทรับเหมาก่อสร้าง ไร่ ร่มรถยนต์, โรงงาน, อพาร์ทเมนท์, บ้านพักอาศัย, ถนนคอนกรีต จากประสบการณ์ และผลงานที่ผ่านมาทำให้บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าในด้านคุณภาพที่ได้มาตรฐาน และการบริการหลังการขายที่รวดเร็ว รวมถึงความซื่อตรงในเชิงธุรกิจต่อลูกค้า สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าระดับต่างๆ จนเป็นที่ยอมรับ อย่างกว้างขวาง อาทิเช่น บริษัท มิตรชูเมโทร จำกัด, บริษัท เมโทร ออโต้เฮาส์ จำกัด, บริษัท เมโทรเน็ตเวิร์ค จำกัด, บริษัท โตโยต้า มหานคร จำกัด, บริษัท โตโยต้าอยุธยา จำกัด, องค์กรบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ โรงงานอุตสาหกรรม อพาร์ทเมนท์ ต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จวบจนกระทั่งปัจจุบันนี้ (รายละเอียดดูภาคผนวก ก) มนัส ช่องประเสริฐ กรรมการผู้จัดการ บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด

จากการบททวนวรรณกรรม บทความวิชาการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนว่าตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด โดยการประยุกต์ใช้แนวคิด



ทฤษฎีของ Phoades and Eisenberger (2002) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาารมณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน และประยุกต์ใช้แนวคิดของ Organ (1990) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ทั้งนี้ผลวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ จะทำให้ทราบระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด ผลการเปรียบเทียบ และระดับความสัมพันธ์ ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ข้อมูลจากงานนิพนธ์นี้หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นที่สนใจสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ได้ โดยเฉพาะ บริษัท สีนก้าคอนสตรัคชั่น จำกัด สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางบวก และพัฒนาเป็นผลการปฏิบัติงานที่สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้