

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะที่การแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นเรื่อย ๆ ความสำเร็จในการแข่งขันขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรในองค์กร ซึ่งองค์กรแต่ละแห่งมีลักษณะเฉพาะตัวไม่ว่าจะเป็นด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย วัฒนธรรมองค์กร รวมถึงกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กร การบริหารจึงต้องตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดความคุ้มค่าอยู่เสมอ ทรัพยากรเหล่านี้ถูกแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ๆ คือ มนุษย์ เงิน วัสดุคิบั และทุน ซึ่งในองค์กรทุกองค์กรนั้นบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรที่มีทุนมนุษย์สูงและมีระบบการบริหารจัดการที่ดีมักจะบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้นหน้าที่สำคัญขององค์กรที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น คือหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

พนักงานถือเป็นทรัพยากรหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ทรัพยากรด้านการเงิน ทรัพยากรคนเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถคาดเดาได้เหมือนทรัพยากรอื่น อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายที่สูง ดังนั้นทรัพยากรคนจึงต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตรงกับความต้องการของงานจนกระทั่งนำพาองค์กรบรรลุความสำเร็จ (เกรียงศักดิ์ เขียวเจริญยิ่ง, 2543, น.3-4) ซึ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการทำงานด้วยความสมัครใจ การทำให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทนจากการช่วยเหลือที่ได้ทำลงไป (Organ, 1990) จึงเป็นเหตุผลหนึ่งให้ผู้บริหารองค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และหาวิธีการที่จะสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร มีพฤติกรรมดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นอันจะส่งผลดีให้กับองค์กร (ปิยะดา ศรีปฐม, 2548)

แนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับการสนใจจากนักวิชาการต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นอีกแง่มุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมพนักงาน ที่จะช่วยให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่ง ออร์แกน (Organ, 1991) ได้นิยาม พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่สมาชิกต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร จะได้เห็นว่ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่น่าจะนำมาศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริม และพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร (เพลินพิศ, 2547)

เนื่องจากการที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงต้องคำนึงถึงบุคลากรขององค์กรเป็นสำคัญ การสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานเป็นทางเลือกที่มีประสิทธิผลมากที่สุด และจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการสร้างสภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน จ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม สร้างความผูกพัน และมนุษยสัมพันธ์ให้แก่บุคลากร ให้ออกสีก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อสัมฤทธิ์ผลก็จะสามารถระบุ และหาค่าได้ว่าปัจจัยข้อใดส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด

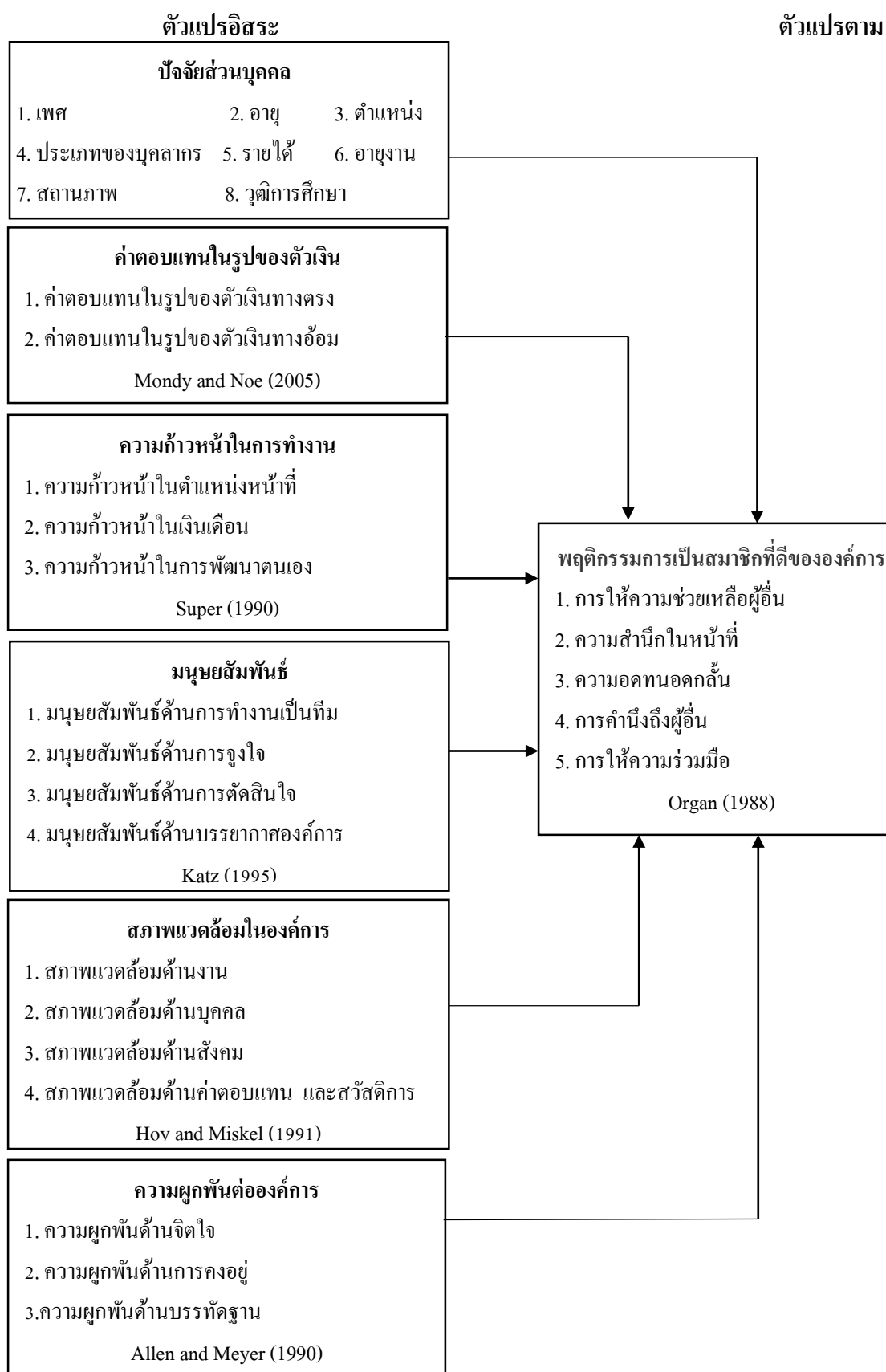
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เพื่อนำประโยชน์จากการวิจัยมาปฏิบัติให้บุคลากร ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ทั้งในด้านค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมความเป็นอยู่ และความผูกพัน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาหาค่าระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ความก้าวหน้าในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ สภาพแวดล้อมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทบุคลากร รายได้ อายุงานสถานภาพ และวุฒิการศึกษา แตกต่างกันที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เพื่อศึกษาความก้าวหน้าในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
6. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
7. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีคำถามในสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทบุคลากร รายได้ आयงานสถานภาพ และวุฒิการศึกษา ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่แตกต่างกัน
2. ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางตรง และค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางอ้อม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความก้าวหน้าในเงินเดือน และความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. มนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ การจูงใจ และบรรยากาศองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. สภาพแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านงาน สภาพแวดล้อมด้านบุคคล สภาพแวดล้อมด้านสังคม และสภาพแวดล้อมด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
6. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์ ทั้งหมดจำนวน 964 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้ การคำนวณของ Yamane ที่ระดับความเชื่อในร้อยละ 95 และความผิดพลาดที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ประเภทบุคลากร รายได้ อายุงาน สถานภาพ และ วุฒิการศึกษา
2. ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงิน ได้แก่ ค่าตอบแทนในรูปตัวเงินทางตรง และ ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางอ้อม โดยใช้ทฤษฎีของ Mondy and Noe (2005)
3. ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความก้าวหน้า ในเงินเดือน และความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง โดยใช้ทฤษฎีของ Super (1990)
4. มนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ การจูงใจ และบรรยากาศขององค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ทฤษฎีของ Katz (1995)
5. สภาพแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านงาน สภาพแวดล้อมด้านบุคคล สภาพแวดล้อมด้านสังคม และสภาพแวดล้อมด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ โดยใช้ทฤษฎีของ Hoy and Miskel (1991)
6. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยใช้ทฤษฎีของ Allen and Meyer (1990)
7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ โดยใช้ทฤษฎี ของ Organ (1988)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นเบื้องต้นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์
2. นำผลการศึกษาที่ได้ให้เป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และนำไปประยุกต์ใช้กับ พนักงานในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์

นิยามศัพท์

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. องค์กร หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงานซึ่งเป็นส่วนประกอบย่อยของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กัน หรือขึ้นต่อกันของพนักงาน ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์

2. บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กระทรวงการเกษตรและสหกรณ์

3. ปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน เพศชาย เพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์

3.3 ตำแหน่ง หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน

3.4 ประเภทของบุคลากร หมายถึง การแบ่งแยกบุคลากรในองค์กรเป็น 4 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานข้าราชการ พนักงานประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

3.5 รายได้ หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินที่บุคลากรได้รับจากการทำงาน

3.6 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงาน

3.7 สถานภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น โสด สมรส หย่าร้าง

3.8 วุฒิกการศึกษา หมายถึง ระดับของการศึกษา

4. ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4.1 ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางตรง หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรตามหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานเป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน

4.2 ค่าตอบแทนในรูปของตัวเงินทางอ้อม หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่นอกเหนือจากค่าตอบแทนทางตรงที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรตามหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน เช่น สวัสดิการ และค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการทำงาน

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเงินเดือน หรือเปลี่ยนไปสู่สายงานใหม่ตามสายงานความก้าวหน้าที่กำหนด หรือได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมทักษะความรู้ โดยการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การได้รับการศึกษาต่อ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในชีวิต

5.1 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การที่ได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นมีหน้าที่และความรับผิดชอบสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรงอยู่กับระยะเวลาในการรับราชการ หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของพนักงานนั้น ๆ หรืออาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น

5.2 ความก้าวหน้าในเงินเดือน หมายถึง การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในอัตราเงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ ส่งเสริมและสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

5.3 ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง หมายถึง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ทัศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่ และเงินเดือน เพราะการได้เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน โดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณาจากความรู้ความสามารถ ความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

6. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการประพฤติปฏิบัติกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ และการกระทำของตนที่กระทำต่อบุคคลอื่นให้สามารถครองใจเขาได้ เพื่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันที่ดีต่อกัน เกิดความพอใจ รักใคร่นับถือ ซึ่งก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจและมีความสุข ช่วยเหลือเป้าหมายของหน่วยงานบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1 การทำงานเป็นทีม หมายถึง งานบางอย่างไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว เหตุผลที่มีความสำคัญประการหนึ่ง

6.2 การจูงใจ หมายถึง การที่จะกระตุ้นจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความมั่นใจ ผู้บริหารควรต้องสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นใจให้เกิดขึ้น ค้ำครองตัวเองให้ได้ก่อนแล้วจึงถ่ายทอดความมั่นใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความกระตือรือร้นจริงจัง และจริงจัง โดยผู้บริหารควรใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความตั้งใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถเพื่อพัฒนาองค์กรสู่เป้าหมายสูงสุด

6.3 การตัดสินใจ หมายถึง การแก้ไขปัญหา หรือการตัดสินใจอย่างผิดพลาดย่อมจะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อองค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะในสภาวะปัจจุบันที่มีความซับซ้อน มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการแข่งขันสูง ดังนั้นผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจอาจส่งผลต่อองค์กรได้มากกว่าเดิมที่ ผ่านมาผู้บริหารจึงควรที่จะเข้าใจวิธีการตัดสินใจให้ถูกต้องเหมาะสม

6.4 บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันของพนักงานในองค์การให้มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยมีสิ่งที่เกี่ยวข้อง อาทิ คุณลักษณะของผู้บริหารต้องเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบรรยากาศในองค์การ มีลักษณะการพูดคุยเชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง มีความเมตตากรุณาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นผู้ประสานงานที่ดีให้ความช่วยเหลือดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ของครอบครัว และช่วยเหลือในทางที่สมควรอันเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อันจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นศรัทธาและความจงรักภักดีต่อองค์การ

7. สภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปของบุคคลในหน่วยงาน ที่มีผลกระทบต่อบุคคล ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นที่ที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต มองเห็นได้ หรือไม่สามารชมองเห็นได้

7.1 สภาพแวดล้อมด้านงาน หมายถึง ลักษณะงาน โครงสร้างของหน่วยงาน หน้าที่ของแต่ละงาน นโยบาย และบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ความร้อน ความเย็น เสียงดัง ความสิ้นสะเทือนแสงสว่าง อุณหภูมิ นอกจากนี้ยังรวมถึงเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ และบริเวณสถานที่ทำงานด้วย

7.2 สภาพแวดล้อมด้านบุคคล หมายถึง ผู้ร่วมงานที่ทำงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น สภาพแวดล้อมในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน และเอื้อต่อการเรียนรู้

7.3 สภาพแวดล้อมด้านสังคม หมายถึง เศรษฐกิจ บทบาททางการเมือง การยอมรับ ความมั่นคง ความน่าเชื่อถือ และเสถียรภาพในอาชีพการทำงาน เป็นต้น

7.4 สภาพแวดล้อมด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการ โบนัส ค่าล่วงเวลาในการทำงาน ค่าเครื่องแบบ ค่ารักษาพยาบาล และค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น

8. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง รูปแบบพฤติกรรมองค์การแบบหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของสมาชิกและเป็นสิ่งพึงประสงค์ขององค์การทั่วไป โดยมาจากความรู้สึกจงรักภักดีของสมาชิกต่อองค์การ และมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การ

8.1 ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร โดยพนักงานรู้สึกเป็นสมาชิกขององค์กร ยอมรับนโยบาย ค่านิยม วัฒนธรรม และแนวทางปฏิบัติของพนักงาน รวมถึงเต็มใจที่จะทุ่มเท และอุทิศตนให้แก่องค์กร พนักงานที่มีความผูกพันเชิงอารมณ์จะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะว่ายาก และเต็มใจที่จะอยู่

8.2 ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดค่าตอบแทน และผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร พนักงานจะรู้สึกถึงการเสียผลประโยชน์ ถ้าต้องออกจากองค์กร

พนักงานที่มีความผูกพันเชิงการลงทุนจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะว่าจำเป็นต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง

8.3 ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการจิตสำนึกโดยมองว่าเป็นพันธะหน้าที่เป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือเป็นสิ่งที่ควรกระทำที่จะจงรักภักดีกับองค์กรพนักงานที่มีความผูกพันเชิงหน้าที่อยู่กับองค์กรต่อไป เพราะคิดว่าควรจะอยู่เพื่อความเหมาะสมเชิงจริยธรรม

9. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์กรปฏิบัติ แต่สมาชิกเต็มใจ และยินดีที่จะปฏิบัติเองโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือแรงจูงใจเป็นรางวัล

9.1 การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

9.2 ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจกระทำอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองของพนักงานในการที่จะปฏิบัติตนให้ดีกว่าความต้องการในงานขั้นต่ำสุดขององค์กร การใช้เวลาพัก และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

9.3 ความอดทนอดกลั้น หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานในความอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เช่น หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้าย หรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น เป็นต้น

9.4 การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจกระทำเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้อื่น โดยการคำนึงถึงว่าการกระทำของตนเองอาจมีผลกระทบต่อผู้อื่น และคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลเสมอ

9.5 การให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการดำรงอยู่ขององค์กร