

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บริษัท จินป่าว พีริซัน อินคัสทรี จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กำหนดเป็นเนื้อหาที่จะนำเสนอเป็นลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัท จินป่าว พีริซัน อินคัสทรี จำกัด

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน การที่คนมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พึงพอใจในงานที่ทำ และมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานที่คนงานมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สมพงษ์ โมราฤทธิ์, 2557) ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจ ดังนี้

นงลักษณ์ ฤทธิ์คำ (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีอิสระในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม และได้รับการยอมรับ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนที่ดี ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

อุไรพร จันทะอุ่มเม้า (2555) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่แรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน

บุญยัง วิษณุหมิมาชัย (2556) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งประเทศฝรั่งเศส และประเทศที่พูดภาษาฝรั่งเศส ใช้ คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of Working Condition) ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ นิยมใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงาน (Workers' Protection) กลุ่มประเทศ สแกนดิเนเวีย หรือใน ญี่ปุ่น ใช้คำว่าสภาพแวดล้อมการทำงาน (Working Environment) และความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน (Democratization of the Workplace) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุง ผลลัพธ์ทั้งขององค์กรและปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

ชวลิต กะลำพัก (2559) คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและ สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียด ทางจิตใจเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

Jie Shen (2014) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการ พิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

Mess ersmith, J. G., Patel, P. C., & Lepak, D. P. (2011) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม มีสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพที่ดี มีโอกาสได้รับการสนับสนุน ในหน้าที่กรงาน รวมทั้งการยอมรับจากสังคม ก่อให้เกิดผลดีแก่ตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Sarah-Jane Cullinane (2014) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การทำงาน ของบุคคลอย่างเต็มความสามารถให้กับองค์กร โดยได้รับผลตอบแทน สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และความสุขทางกาย สังคม และอารมณ์ ตลอดจนการดูแลบุคลากรเรื่องของการปลอดภัย สภาพแวดล้อม ในการทำงาน จนทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

De Menezes, L. M., Wood, S., & Gelade, G. (2010) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ทำงานชีวิตมีคุณค่าหรือมีงานทำจะทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต โดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานและการดำเนิน ชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่า ของชีวิตซึ่งเป็นการเน้นถึงการมีงานทำจะทำให้ความเป็นอยู่ดีขึ้นและเป็นที่ยอมรับของสังคมนำไปสู่ การมีคุณค่าของชีวิต

Hasle, P., Bojesen, A., Jensen, P. L., & Bramming, P. (2012) ให้ความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่าหมายถึง ความพึงพอใจ รู้สึกมีความสุขในการทำงานมีความมั่นคงในการทำงาน

มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมถึง สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อันก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012) ให้ความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง บุคลากร ในองค์กรทุกคนควรได้รับความปลอดภัยในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงานและมีการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้แก่บุคลากรให้มีความ พร้อมในการทำงานเพื่อการทำงานที่มีผลิตภาพ (Productivity)

Vanmathy Anbarasan (2010) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง จริยธรรมของการทำงานและสภาวะการทำงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการทำงาน ความพอใจ และไม่พอใจ ของคนงานการจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต รวมถึงการได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนต่อความมั่นคง และเสถียรภาพของสังคม

Bogl er, R., & Nir, A. E. (2012) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง การให้ความสำคัญแก่พนักงานในองค์กร โดยมุ่งเน้นกระบวนการที่ทำให้ พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและเกิดความพึงพอใจในงานสูงนำไปสู่ผล ที่ได้รับคือพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและนำองค์กร บรรลุเป้าหมายได้ในที่สุด

Mess ersmith, J. G., Patel, P. C., & Lepak, D. P. (2011) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่สนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานการมี คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีสามารถ สร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรแล้วซึ่งจะส่งผลต่อความ เจริญรุ่งเรืองด้านอื่น ๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็น คุณภาพปริมาณของผลผลิต สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งที่สำคัญคือจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร และช่วยลดอัตราการขาดงาน ลาออกให้น้อยลง เสริมประสิทธิผล ในแง่ การสร้างขวัญกำลังใจ

Wright, P. M., & McMahan, G. C. (2011) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก พึงพอใจที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการทำงานและประสบการณ์ การทำงานในองค์กร ที่สามารถตอบสนองตามความคาดหวังและความต้องการทั้งด้านร่างกายและ จิตใจ โดยผ่าน กระบวนการที่องค์กร ได้จัดให้มีขึ้นเพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมี สุขภาพจิตดี

จากความหมายของนักวิชาการต่าง ๆ จึงมีความเห็นว่า แต่ละความหมายนั้นคล้ายคลึงกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับ ค่าตอบแทน ที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย การเปิด โอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคง ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริม ด้านบูรณาการทางสังคม สิทธิพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการ ทำงานโดยรวม และลักษณะงาน มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้เกิดขึ้นและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันในประเทศอื่นๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of work” ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “Quality of work life” หรือ “Quality of working life” ซึ่งเป็นความหมายเดียวกันกับ “Improvement of working condition” ใช้ในประเทศฝรั่งเศส หรือ “Workers-protection” ใช้ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ “Working environment” ใช้ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และ “Hatarakigai” ใช้ในประเทศญี่ปุ่น แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน นั้น ได้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่สำคัญ กล่าวคือ ในช่วงปี ค.ศ. 1930-1940 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงาน การทำงานที่มีระเบียบและภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในปี ค.ศ. 1950-1960 แนวความคิดนี้ได้ขยายออกไปกว้างขึ้นโดยนักจิตวิทยาในสมัยนั้น ได้เพิ่มเรื่องความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญในการทำงานกับผลผลิต ซึ่งส่งเสริมให้มีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่แสดงถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน และในปี ค.ศ. 1960-1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่เป็นที่พึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงานและตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ

Walton (1973) กล่าวว่า สิทธิส่วนบุคคล หมายถึงการบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันบุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

ปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลากหลายทำให้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทักษะคติ ตลอดจนค่านิยมต่างๆ ของกลุ่มหรือองค์กร

Richard E. Walton ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน ในหนังสือ Criteria for Quality of Working Life โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่นๆ ด้วย

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นั่นคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงาน โดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์กรอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป ด้วยการกำหนด ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น รับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบที่ต่างกันตาม มุมมองของนักวิชาการแต่ละคน นักวิชาการส่วนใหญ่ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบในการได้รับ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และในสภาพสิ่งแวดล้อมที่ ถูกสุขลักษณะ ลักษณะของงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ความก้าวหน้าและความมั่นคงให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรใช้ปัจจัยชี้วัดคุณภาพ

ชีวิตในการทำงานที่เสนอ โดย Richard E. Walton (1973) เพราะเป็นแนวคิดที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากที่สุดและเพื่อให้เกิดความเหมาะสม กับคุณลักษณะงานของประชากรที่จะศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยมีประเด็นจะกล่าวถึง คือ (1) ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (2) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ (3) ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยสรุปตามลำดับดังต่อไปนี้

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาความหมายของ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior-OCB) มีนักวิชาการซึ่งทำการศึกษาและให้ความหมาย พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้มากมายหลากหลาย ดังนี้

Organ (1988) นักวิชาการคนสำคัญของแนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลของคนในองค์การที่ตัดสินใจทำพฤติกรรมนั้นเอง ไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ และไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการได้รับรางวัล การเลื่อนขั้น หรือการสนับสนุนอื่นจาก องค์การ

Katz (1997) นักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่สนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra-role behavior) เป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และความมี ประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งพนักงานในองค์การจะเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ควบคู่กับบทบาทที่กำหนดไว้

George and Jones (2002) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์การไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ

Schnake & Dumler (2003) ได้ให้ความหมาย ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ในองค์การต้องการที่จะทำ ด้วยตนเองและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็นบทบาทพิเศษ ไม่เกี่ยวกับการให้รางวัล หรือการลงโทษ ในองค์การ

ปีนปีทมา ครุฑพันธ์ (2550) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การ ไม่ได้กำหนด ไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การ โดยไม่ได้ขึ้นกับระบบรางวัลขององค์การ

กรณีการ วัฒนาวีโส (2551) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดง ออกมา โดยที่พฤติกรรมนั้นอยู่นอกเหนือหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้และพนักงานมีความเต็มใจที่จะ ปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของงานและขององค์กร โดยไม่หวังว่าจะได้รับสิ่งใดตอบแทนจากองค์กร

อาภาภรณ์ ทศนแสงสุรย์ (2552) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่นอกเหนือ จากภาระหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายให้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมนอกเหนืองานในหน้าที่ปกติ พนักงาน เต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ได้เกิดจากการร้องขอ หรือเพื่อมุ่งหวังผลประโยชน์ หรือ รางวัลจากการกระทำนั้น โดยพนักงานแสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในงาน การให้ความ ร่วมมือ ป้องกันการเกิดปัญหาในการทำงาน และอดทนต่อความไม่สะดวกที่อาจเกิดในองค์กร โดยไม่จับผิดและวิพากษ์วิจารณ์การทำงานขององค์กร ส่งผลสนับสนุนการทำงานขององค์กรให้ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ทิพย์วรรณ มงคลดีกล้าสกุล (2554) ให้ความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนด ไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงาน เต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ให้ความหมาย ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้น เองของพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรปฏิบัติเองด้วย ความเต็มใจ อย่างทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายาม เป็นบทบาทพิเศษที่นอกเหนือจาก หน้าที่ของตน และองค์กรมิได้กำหนดให้ปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือ ผลตอบแทน โดย เป็นพฤติกรรมที่สร้างประโยชน์และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร และ ในการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิด ของ Organ (1990) เนื่องจาก มีความหมายที่กระชับ เข้าใจง่าย และครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มากที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารพบว่า มีนักวิชาการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรหลายเรื่อง ดังนี้

Organ (1990) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติ ตามระเบียบ และนโยบายขององค์กร การรักษาระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ของ องค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ แก่ผู้อื่น โดยสมัครใจและเต็มใจ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน การให้ แนะนำแก่ผู้ร่วมงาน

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การเข้าร่วมการประชุม เก็บรักษาความลับ การ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาองค์กร

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากมีความเข้าใจในสถานการณ์ จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นหรือเห็นใจผู้อื่น เพื่อ ป้องกันการเกิดปัญหาที่อาจเกิดตามมา เนื่องจากการทำงานในองค์กรต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม

William, Pitre and Zainuba (2002) แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ เจ้าหน้าที่ในองค์กรออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior directed toward Individuals-OCBI) เป็นพฤติกรรมที่ เป็นประโยชน์เฉพาะ หน้าที่บุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาใน งาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior directed toward Organization-OCBO)

Podsakoff et al., (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของ ออร์แกน ไว้เป็น 3 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมทำความดีให้กับสังคมในองค์กร (Civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงาน ปฏิบัติเพื่อให้องค์กรสงบสุขและมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2. พฤติกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในการทำงาน (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมให้ อกภัยแก่ความผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร รวมถึงการให้ เกียรติ และยกย่องผู้อื่น เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์กร

3. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์กร (Helping behavior) หมายถึง พฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อประโยชน์ขององค์กร

ชวาร์ตส์ ทรัพย์รัตน์ (2556) ได้นำเสนอแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ในการวิเคราะห์การแสดงผลพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และได้แบ่งพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเภทที่หนึ่ง: การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้งบนพื้นฐานคุณลักษณะส่วนบุคคล (Altruistic OCB Based on Personality) คือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพราะเป็นคุณลักษณะหรือนิสัยส่วนตัว (Inherent Personality) เกิดจากแรงจูงใจภายในและการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่นเป็นที่ตั้ง ซึ่งเขาจะมีความพึงพอใจในสิ่งที่ได้ทำและจะไม่สนใจเรื่องผลตอบแทน ไม่ทำเพื่อหวังสร้างชื่อเสียง ไม่หยุด กระทำแม้ได้รับแรงกดดัน เช่น การอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแก้ปัญหาในการทำงาน การอาสา ปกป้องชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเภทที่สอง: ความรับผิดชอบบนพื้นฐาน การตอบแทนและแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน (Responsible OCB on Reciprocity) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เกิดจากการที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรม ได้รับการสนับสนุน จากผู้นำและได้รับความไว้วางใจก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและมีพฤติกรรม ที่แสดงออกเพื่อตอบแทนองค์กร และถือว่าเป็นเรื่องของความรับผิดชอบที่ต้องตอบแทนองค์กร

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเภทที่สาม: ในเชิงเครื่องมือบนพื้นฐาน ผลประโยชน์ส่วนตัว (Instrumental OCB Based on Self-Interest) คือ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นเครื่องมือบนพื้นฐานผลประโยชน์ส่วนตัวหรือต้องการรางวัลเป็นผลตอบแทน จะแสดง ออกมาโดยใช้กลยุทธ์การจัดการความประทับใจซึ่งสามารถทำให้ตนเองมี อิทธิพลต่อความ ประทับใจมาเป็นเครื่องมือเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ส่วนตัวซึ่งนอกเหนือการเป็น ประโยชน์ต่อ หน่วยงานและองค์กร

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประเภทที่สี่: ในเชิงบังคับบนพื้นฐานจากความ กดดัน (Compulsory OCB Based on Stress) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกิดจาก ความกดดัน ซึ่งมีอิทธิพลมาจากปัจจัยในบริบทต่างๆ (Context Forced OCB) ในยุคเศรษฐกิจที่มี องค์กรความรู้เป็นฐานและเริ่มเป็นบรรทัดฐานในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน ลักษณะ เชิงบังคับจะมีประโยชน์ต่อองค์กร โดยเฉพาะการที่พนักงานถูกคาดหวังให้มีผลการ ปฏิบัติงานที่สูงกว่า มาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการเนื่องจากองค์กร เล็งเห็นว่าพนักงานที่ทุ่มเทปฏิบัติงานและมีผลผลิตที่สูงกว่าเป็นที่ต้องการและสามารถเป็นตัว ขับเคลื่อนสำคัญต่อความสำเร็จ เด็บโต ความแข็งแรง และความยั่งยืนขององค์กร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรตามแนวคิดของ Organ (1990) ซึ่งได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรออกเป็น 5 ด้าน เพราะเป็นแนวคิดที่มีที่มีการระบุความหมายในแต่ละด้านอย่างชัดเจน และ

ครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ รวมถึงเข้าใจง่ายเหมาะสมกับองค์กรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของนักวิชาการสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน (สิริสร กระจ่างสุนทร, 2555) ได้แก่

ด้านที่ 1 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อบุคคล มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Organ & Ryan, 1995) ส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับองค์กร ในด้านผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน (Podsakoff et. al, 2000) ทั้งนี้ บุคลากรที่ได้รับการยอมรับเป็นที่ชอบพอของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ได้รับ การประเมินผลงานสูงกว่าผู้อื่น (Greenberg & Baron, 2000)

ด้านที่ 2 ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลองค์กร (Organizational Performance and Success)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร (Podsakoff et al., 2000) เนื่องจาก

1. ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท ช่วยเพิ่มเสถียรภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (1) ลดความเหนื่อยชาของพนักงานที่ขาดงาน หรือผู้ที่มีภาระงานมากเกินไป ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในด้านผลการปฏิบัติงาน และ (2) พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) จะมีผลการ ปฏิบัติงานในระดับสูงสม่ำเสมอ

2. ช่วยเสริมสร้างผลผลิตในการจัดการบุคลากร (1) ผู้บังคับบัญชาได้รับคำแนะนำที่มีค่าหรือข้อมูลป้อนกลับจากความ คิดเห็นของพนักงานซึ่งมีผลดีต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลของหน่วยงาน และ (2) พนักงานที่มีพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) จะไม่สร้างปัญหาแก่ผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาในการบริหารจัดการ

3. มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด โดยมีเป้าหมายมุ่งไปในการ สร้างผลงาน (1) ถ้าพนักงานช่วยเหลือผู้ร่วมงานแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องช่วยแก้ปัญหา ผู้บังคับบัญชาก็จะมีเวลาสำหรับปฏิบัติงานด้านอื่นๆ (2) พนักงานที่มีความสำนึกหน้าที่ (Conscientiousness) ไม่ต้องควบคุม มากทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายความรับผิดชอบแก่พนักงานได้มากขึ้น ทำให้ ผู้บังคับบัญชา มีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น (3) พฤติกรรมกรช่วยเหลือ (Helping Behavior) ของพนักงานที่มี ประสิทธิภาพในการฝึกอบรมและปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ลดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลขององค์กร และ (4) ถ้าพนักงานมีความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ทำให้ ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องเสียเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนในเรื่องไม่สำคัญของพนักงาน

4. การช่วยเหลือการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอก กลุ่มงาน (1) การให้ความร่วมมือ (civic virtue) โดยการเข้าร่วมการประชุม ทำให้ เกิดความร่วมมือกันระหว่างพนักงาน ดังนั้นจึงเป็นการเพิ่มศักยภาพด้านประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของหน่วยงาน และ (2) พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) โดยให้ความเป็นกันเองกับ พนักงานในองค์กรเดียวกัน ช่วยลดการเกิดปัญหา หรือลดเวลาและความพยายามในการแก้ปัญหา

5. ช่วยเสริมสร้างผลงานของผู้ร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดผลในการเรียนรู้ ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (1) พนักงานช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานที่ได้รับการช่วยเหลือมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเร็วขึ้น และ (2) พฤติกรรมการช่วยเหลือ ช่วยเผยแพร่แบบอย่างที่ดีไปยังหน่วยงานต่างๆขององค์กรได้

6. สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรสนับสนุน ความคงอยู่กับองค์กร และเพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร (1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของให้กับสมาชิกในหน่วยงาน ซึ่งส่งเสริมผลการปฏิบัติงาน และ ช่วยให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานให้คงอยู่ได้ และ (2) การมีความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) มีความตั้งใจทุ่มเท ความพยายาม ไม่บ่นว่าเรื่องไม่เป็นสาระ และเป็นการส่งเสริมให้มีความจงรักภักดีและความผูกพันใน องค์กร ซึ่งเพิ่มความสามารถในการรักษาพนักงานไว้กับองค์กรได้

7. สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (1) พนักงานที่ติดตามข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ด้านต่างๆ และให้คำแนะนำในการตอบสนองความเปลี่ยนแปลง นั้นทำให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีขึ้น และ (2) พนักงานที่เข้าร่วมประชุมอย่างกระตือรือร้นจะช่วยเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภายในองค์กรได้ ดังนั้นจึงช่วยทำให้เกิดสำนึกความรับผิดชอบในองค์กรมากขึ้น

Katz (1995) กล่าวว่า องค์กรที่อาศัยพฤติกรรมตามที่องค์กรกำหนดเพียงอย่างเดียว ระบบสังคมจะเปราะบาง องค์กรต้องอาศัยความร่วมมือกัน การช่วยเหลือ แนะนำ ความมีไมตรีจิต การช่วยเหลือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ หรือการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นตัวหล่อลื่นกลไกทางสังคม (Social machinery) ในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งจำเป็นต่อการทำงาน และทำให้ สามารถจัดการสิ่ง ต่างๆ ได้เป็นอย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน

จากการศึกษา ผลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาขององค์กร เนื่องจากส่งผลทางบวกต่อองค์กรทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน การสนับสนุนการปฏิบัติงานองค์กร มีความคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน พนักงานมีความ

จงรักภักดีต่อองค์กรจึงไม่คิดทำลายองค์กร นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ โทรคมนาคมและเคมี ” ผลการวิจัยพบว่า อายุ และอายุงานมีผลต่อค่าตอบแทน อายุ การศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ธีรวิรุ้ รุจพงษ์จันทร์ (2557) ได้ศึกษา “ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรในบริษัท เมืองโบราณ จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด (2) ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ณัฐสุดา จารุนครานนท์ (2557) ได้ศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแปรรูปเนื้อไก่แห่งหนึ่ง” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม กรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้าน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมใน การทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพ ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะการบริหารงาน และด้านภาวะอิสระจากงาน

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2556) ได้ศึกษา “คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความ

ยุดิธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

อรัญญา ไชยศรี (2556) ได้ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช” ผลการวิจัยพบว่า (1) ครูมีบุคลิกภาพโดยรวม และทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้าน บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและด้านพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับมาก (2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประณีประนอม และมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบุคลิกภาพแบบ ห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อ องค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (3) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว แสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประณีประนอม มีจิตสำนึก บรรยากาศของ องค์การและความผูกพันต่อองค์การร่วมกัน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษา “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยรวม และความพึงพอใจในงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และ (2) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.26 และ 0.49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ 0.11

พีระศิลป์ รัตน์หิรัญกร (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ พบว่า (1) คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่และลูกจ้างสำนักงานฯ ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง และ (2) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.01

กานต์นลิน คงศักดิ์ (2554) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 พบว่า

คุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กันกับการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7

Dimitriades (2007) ได้ทำการศึกษา The influence of service climate and job involvement on customer-oriented organizational citizenship behavior in Greek service organizations: a survey ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร (CO-OCB) ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในบริบทของกรีก มีการระบุอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมและผลกระทบเชิงโต้ตอบ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานกับบรรยากาศการบริการในการส่งผลกระทบต่อ CO-OCBs มีความซับซ้อน (การโต้เถียงที่มีการกลั่นกรองหรือการกลั่นกรองกลาง)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Chaikidurajai Praphan (2015) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม ผลการวิจัย พบว่า อายุ และอายุงานมีผลต่อค่าตอบแทน อายุ การศึกษา อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินมีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม

สรียา บุญธรรม (2558) ได้ศึกษา บรรยากาศองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษา โรงแรมสามพราน ริเวอร์ไซด์ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษพบว่า (1) พนักงานโรงแรมสามพรานริเวอร์ไซด์ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และระดับความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.94 และ 3.88 ตามลำดับ (2) บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .534 (3) บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .417 (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความพึงพอใจในงาน ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .519 (5) ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน คือ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร และตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 31

มาลินี ศรีไมตรี (2558) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บรรยายการองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของคณาจารย์ต่างเจนเนอเรชั่น ใน มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของคณาจารย์ ต่างเจนเนอเรชั่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .699, .315 และ .225 การรับรู้บรรยากาศ องค์กรของคณาจารย์ต่างเจนเนอเรชั่น โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .489, .328 และ .189 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานและด้านผลตอบแทน สามารถ ร่วมกัน ทำนายพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 9 การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านนโยบาย และแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร และด้าน โครงสร้างองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการ เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 8

วราพร เจริญสมบูรณ์นิติ (2558) ได้ศึกษา อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การ รับรู้ บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีคุณภาพชีวิตเป็น ตัวแปรสื่อ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ (1) พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับการรับรู้ความยุติธรรม ใน องค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพ ชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง (2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศของ องค์กรมีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิต การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศ ขององค์กรมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์กรมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง โดยตรง และผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

สุนทรี ศักดิ์ศรี และนนทิรัตน์ พัฒนภักดี (2557) ได้ศึกษา ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ จอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอม ก่อเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการ ทำงานแตกต่างกัน (2) การเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ (3) การเห็น

คุณค่าในตนเองด้านการมีความสำคัญ ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกือบ และ ความพึงพอใจด้านการปกครองบังคับบัญชาสามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้ร้อยละ 18.2

Chaikidurajai Praphan (2017) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมี ภาวะผู้นำของผู้บริหารและความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและอื่นๆ คุณลักษณะ ของงานวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์การในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมี บริการและอื่นๆ

Li, Chiaburu & Kirkman (2017) ได้ศึกษา Cross-level influences of empowering leadership on citizenship behavior: Organizational support climate as a double-edged sword พบว่า การสนับสนุน สภาพแวดล้อมขององค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรที่เป็นแบบ affiliative และ สอดคล้องกับมุมมองแบบ reciprocation ที่เกิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมผลลัพธ์ที่ได้ แสดงให้เห็นว่าระดับสูงสุดเกิดขึ้นเมื่อทั้งสองด้านเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นผู้นำและบรรยากาศ การสนับสนุนขององค์กร ในทางตรงกันข้ามในการคิดค่าใช้จ่ายและสอดคล้องกับทฤษฎีการควบคุม เมื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเป็นผู้นำมีระดับสูงสุดที่เกิดขึ้น แต่เมื่อสภาพแวดล้อม การสนับสนุน ขององค์การมีน้อย อาจไม่ได้มีผลในเชิงบวกเท่า ๆ กันตลอดจนเสริมความสำคัญของการรวมทั้ง ปัจจัยด้านบริบทของแต่ละบุคคลและที่ทำงานเมื่อพยายามทำความเข้าใจกับระดับความสามารถใน การเป็นผู้นำ

Gorkan Ahmetoglu and Xanthe Harding (2015) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การระดับค่อนข้างสูงได้แก่ ความ พยายาม ทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์การ และความภูมิใจในการเป็นส่วน หนึ่งขององค์การ ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และความปรารถนา ในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ

Kim (2014) ได้ศึกษา Transformational leadership, organizational clan culture, organizational affective commitment, and organizational citizenship behavior: A case of South Korea's public sector ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างภาวะผู้นำที่เปลี่ยนแปลงไปกับ วัฒนธรรมของตระกูลรวมทั้งความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและความมุ่งมั่นทางอารมณ์ ไม่มี ความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างวัฒนธรรมของตระกูลและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร รวมทั้งความเป็นผู้นำ ในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร และความสัมพันธ์

เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ระหว่างความมุ่งมั่นทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร รวมทั้งระหว่างวัฒนธรรมตระกูล และความมุ่งมั่นทางอารมณ์ ดังนั้นผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการมีส่วนร่วมทางอารมณ์อย่างเต็มที่จะสื่อถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมตระกูลและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรและวัฒนธรรมของตระกูลบางส่วนจะสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงและความมุ่งมั่นทางอารมณ์

Nadeem Ahmed (2012) ได้ทำการสำรวจจากปัจจัยสำหรับการทำนายพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการเชื่อมโยงที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยจากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะของงาน การรับรู้เรื่องผลรางวัล การรับรู้ถึงการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและองค์กร และขั้นตอนกระบวนการยุติธรรมขององค์กร มีผลต่อการทำนายความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

William G. Castellan (2012) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ระบุว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ประกอบด้วย ลักษณะของงาน เพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำ ความคาดหวังเกี่ยวกับงาน การรับรู้ถึงความยุติธรรมภายในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีนโยบายในการบริหารจัดการปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมเชิงความคิดสร้างสรรค์ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งย่อมจะส่งผลต่อผลกำไรขององค์กรด้วย

Walumbwa, Hartnell & Oke (2010) ได้ทำการศึกษา Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross-level investigation การศึกษานี้ทดสอบอิทธิพลของภาวะผู้นำของข้าราชการต่อสภาพอากาศใน 2 กลุ่ม คือ ทักษะคิของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร ผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่าง 815 คนและผู้บังคับบัญชาในทันที 123 คนแสดงให้เห็นว่าความมุ่งมั่นต่อผู้บังคับบัญชาการรับรู้ความสามารถตนเอง สภาพแวดล้อมของกระบวนการยุติธรรมในกระบวนการยุติธรรมและสภาพแวดล้อมในการให้บริการพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำของข้าราชการและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร ผลการปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับพบว่ากระบวนการยุติธรรมในกระบวนการยุติธรรมและบรรยากาศการบริการที่ดีช่วยขยายอิทธิพลของความมุ่งมั่นต่อผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กร การกล่าวถึงผลกระทบของผลลัพธ์เหล่านี้สำหรับทฤษฎีและแนวปฏิบัติและแนวทางในการวิจัยในอนาคต

จากการบททวนวรรณกรรม บทความวิชาการแลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท จินป่าว ปริทัศน์ อินด์สทีร์ จำกัด” โดยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ

Hard tooling design manufacturing, Electronics Product Parts, Food Industries, Automotive Part, Aerospace Part, Telecommunication Part) มีประวัติความเป็นมาโดยสรุป ดังต่อไปนี้

ปี ค.ศ. 1998

1. บริษัทได้ก่อตั้งขึ้นในเดือน มกราคม 1998 ในส่วนของการออกแบบและการผลิต Hard Tooling (Established Company on Jan, for hard tooling design and manufacturing)
2. ทุนจดทะเบียนเริ่มต้นที่ 10 ล้านบาท (มูลค่าหุ้นละ 100 บาท) (Initial Registered capital was 10m (par value of 100 Thai Baht)

ปี ค.ศ. 2002

ติดตั้งเครื่องจักร CNC และเครื่อง bending รุ่นแรกเริ่มมีส่วนร่วมในการผลิต Low Volume High Mixes ของผลิตภัณฑ์เครื่องจักรความแม่นยำระดับไฮเอนด์ที่มีความหลากหลายสูง (Purchased first CNC punching and bending machines, penetrated HMLV (High Mixed Low Volume) production area)

ปี ค.ศ. 2004

ซื้อที่ดิน 14.58 ไร่ (23,328 ตรม) ในเดือนพฤษภาคมและก่อสร้างโรงงาน 1 (Land purchased 14.58 rai (23,328 sqm) on May started to build factory No.1)

ปี ค.ศ. 2005

ได้อนุมัติการลงทุนครั้งที่ 1 โครงการ Tooling and Precision Parts ในเดือนเมษายน (BOI approved the 1st investment incentive for Tooling and Precision Parts project on Apr BOI)

ปี ค.ศ. 2006

ได้รับใบรับรอง ISO9001 ในเดือน สิงหาคม (ISO9001 certified on Aug)

ปี ค.ศ. 2008

1. ได้รับใบรับรอง ISO14001 ในเดือน สิงหาคม (ISO14001 certified on Aug)
2. BOI ได้อนุมัติการลงทุนครั้งที่ 2 (ผลิตภัณฑ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ การดูแลสุขภาพ และอุตสาหกรรม) ในเดือน กันยายน โดยได้รับการยกเว้นภาษีนิติบุคคล 3 ปี (BOI approved the 2nd investment incentive (electrical products, electronics, health-care, and industrial products) on Sept with 3 yrs tax exemption)

ปี ค.ศ. 2009

1. ได้รับการรับรอง Sur Tec 650 Chromit AL® TCP ในเดือนมิถุนายน (Sur Tec 650 Chromit AL® TCP certified on Jun)
2. ซื้อที่ดิน 8.34 ไร่ (13,344 ตรม) ในเดือนสิงหาคม เพื่อขยายโรงงานที่ 2 (Acquired land 8.34 rai (13,344 sqm) on Aug for factory No. 2 expansion)

ปี ค.ศ. 2010

1. ได้รับการรับรอง TUV TS16949 (Automotive) ในเดือน มกราคม (TUV TS16949 (Automotive) certification on Jan)
2. ได้รับการรับรอง AFNO AS9100 (Aerospace) ในเดือน มีนาคม (AFNO AS9100 (Aerospace) certification on Mar)
3. เริ่มเจาะตลาดเฉพาะด้าน เช่น ผลิตภัณฑ์ด้านอากาศยาน ตรวจสอบอาหารและการดูแลสุขภาพ ข ภา พ (Started to penetrate niche markets like as aerospace, food inspection and health-care products)

ปี ค.ศ. 2011

1. ติดตั้งระบบ PDM ออนไลน์ในเดือน กรกฎาคม และระบบ ERP ในเดือนสิงหาคม (PDM system on line on Jul ; ERP on Aug)
2. ก่อสร้างโรงงานผลิต smart digital ในเดือนสิงหาคม (Constructed smart digital factory on Aug)

ปี ค.ศ. 2012

1. BOI ได้อนุมัติการลงทุนครั้งที่ 3 สำหรับผลิตภัณฑ์ด้านการสื่อสารและอากาศยาน ในเดือน มกราคมและกุมภาพันธ์ ตามลำดับ โดยได้รับการยกเว้นภาษีนิติบุคคล 8 ปีแรก และอีก 50% ใน 5 ปี ถัดไป (BOI approved the 3rd investment incentive for telecom and aerospace products on Jan and Feb respectively, granted 8 yrs tax exempt and another 5 yrs 50% off)

ปี ค.ศ. 2014

1. บริษัทได้รับการเสนอขายหุ้นให้กับประชาชนทั่วไปในตลาดหลักทรัพย์ OTC ได้ในวันในเดือนตุลาคม ทุนจดทะเบียน 337.5 ล้านเหรียญได้วัน (The company was successfully initial public offering in the OTC securities markets Taiwan on Oct. the capital was TWD 337.5 Millions)
2. ในเดือนพฤศจิกายน จินป่าวได้รับการรับรอง Nadcap Certificate ในด้านการทดสอบผลิตภัณฑ์ไม่ทำลาย/ไม่อันตราย โดยสถาบันรับรอง SAE (In November, Jinpao to be accredited with a Nadcap Certificate in the field of Non-Destructive Testing by the Authority of SAE)

ปี ค.ศ. 2015

1. ก่อตั้งสาขาย่อย ณ กรุงโตเกียว ในเดือนกุมภาพันธ์ (Established a subsidiary at Tokyo in February)
2. จินป่าวได้รับรางวัล “Green Star” จาก นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในเดือนกันยายน (Jinpao be granted and awarded with “Green Star” by Industrial Estate of the Authority Thailand on September)

3. ในเดือน ธันวาคม จินป่าวได้รับการรับรอง Nadcap Certificate ในด้านกระบวนการทางเคมี โดยสถาบันรับรอง SAE (In December, Jinpao to be accredited with a Nadcap Certificate in the field of Chemical Processing by the Authority of SAE)

4. นอกเหนือจากนี้ จินป่าวได้รับการรับรอง Nadcap Certificate ในด้านการเชื่อม โดยสถาบันรับรอง SAE (In additional, Jinpao to be accredited with a Nadcap Certificate in the field of Welding by the Authority of SAE)

ปี ค.ศ. 2016

1. จินป่าวได้รับการรับรอง Nadcap Certificate เพิ่มเติม ในด้านที่เกี่ยวข้องกับ Spot Welding, Seam & Projection โดยสถาบันรับรอง SAE (Jinpao accredited with more Nadcap Certificates in relative item of Spot Welding, Seam & Projection by the Authority of SAE on April)

2. ที่ดินเพิ่มเติมประมาณ 30.81 ไร่ (49,296 ตรม) และ โรงงาน 13.11 ไร่ (20,976 ตรม.) จากบริษัทฟิลิปส์ประเทศไทย เพื่อขยายกิจการในเดือน กรกฎาคม (More land about 30.81 rai (49,296 sq m) and factory 13.11 rai (20,976 sq m) were procured from Philips Thailand for expansion purpose on July)

3. จินป่าวได้รับรางวัล SMEs ต่างประเทศดีเด่น ครั้งที่ 18 จากประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ในเดือนตุลาคม (Jinpao granted by the President of Republic of China (Taiwan) with the 18th Outstanding Overseas Taiwanese SMEs Award on October)

4. ประธานและกรรมการผู้จัดการบริษัท Mr. Chung Kuo-Sung ได้รับรางวัลนักบริหารไต้หวันตัวอย่างและผู้ประกอบการต่างประเทศดีเด่น ครั้งที่ 25 จาก รองประธานาธิบดีแห่งสาธารณรัฐจีน (ไต้หวัน) ในเดือน ธันวาคม (The Company Managing Director Mr. Chung Kuo-Sung rewarded by the Vice President of Republic of China (Taiwan) with the 25th Selection of Model Taiwan and Overseas Entrepreneurs Award on December)

ปี ค.ศ. 2017

1. บริษัทได้ย้ายจาก OTC เพื่อเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ไต้หวันอย่างเป็นทางการ ในวันที่ 9 มีนาคม (The Company migrated officially from OTC to list in the Taiwan Stocks Exchange Market on the 9th of March)

2. จากการรับโอนทรัพย์สินของฟิลิปส์ไทย จินป่าวได้รับการอนุมัติการลงทุนครั้งที่ 4 จาก BOI สำหรับการยกเว้นภาษีนิติบุคคล (1) ผลิตภัณฑ์ด้านอากาศยาน เป็นเวลา 8 ปี (2) ผลิตภัณฑ์เครื่องอัตโนมัติ เป็นเวลา 5 ปี และอีก 50% ในปีถัดไป (Being a project to acquire the Philips Thailand property, Jinpao granted the 4th tax incentives by BOI with (1) Aerospace products for 8yrs' exemption, (2) Auto Machine products for 5yrs' exemption and 1yr 50% off in a row)

