

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์” ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีของแต่ละตัวแปร

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีของแต่ละตัวแปร

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

บุษยา วีรกุล (2558:8) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการหรือความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจหรืออิทธิพล ที่ทำให้ผู้อื่นยอมรับในค่านิยมหรือวัตถุประสงค์ที่บุคคลนั้นชี้นำ และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือความสำเร็จได้ตามที่ต้องการ

ชัยเสกสรรค์ พรหมศรี (2557:13) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การ โน้มน้าว และจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติตามเพื่อนำไป สู่การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์การ

Daft (2017) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามผู้ซึ่งตั้งใจที่จะเห็นการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงวัตถุประสงค์ที่มีร่วมกันของทุกฝ่าย

Schermerhorn Hunt and Osborn (2008) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลอื่นทำงานหนักเพื่อบรรลุภารกิจที่สำคัญ

DuBrin (2010) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น และสนับสนุน บุคคลที่ต้องการ เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Williams (2013) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการ โน้มน้าวบุคคลอื่นให้ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การ

Northouse (2013) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลโน้มน้าวกลุ่มบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มีร่วมกัน

Lussier and Achua (2007) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการโน้มน้าวและจูงใจของทั้งผู้นำและผู้ตามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การผ่านการเปลี่ยนแปลง

Yukl (2010) ได้แสดงตัวอย่างของคำจำกัดความหรือความหมายของภาวะผู้นำ ซึ่งได้มีการนำเสนอใน 50 ปีที่ผ่านมา ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการนำกิจกรรมของกลุ่มเพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

2. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นการเพิ่มขึ้นของอิทธิพลที่มีต่อและอยู่เหนือการยอมรับอย่างอัตโนมัติต่อการชี้นำอันเป็นกิจวัตรขององค์การ

3. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นการปฏิบัติเมื่อบุคคลได้รับการจัดการให้ทำบางสิ่งบางอย่าง ที่เกี่ยวกับสถาบัน การเมือง จิตวิทยา และแหล่งทรัพยากรอื่นๆ เพื่อที่จะกระตุ้นให้เข้ามามีส่วนร่วมและจูงใจให้ผู้ตามพึงพอใจ

4. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นการตระหนักถึงกระบวนการที่แต่ละบุคคลหรือหลายคนสามารถประสบความสำเร็จในความพยายามที่จะกำหนดและอธิบายความเป็นจริงของผู้อื่น

5. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อกิจกรรมของกลุ่มที่ถูกจัดการเพื่อให้กลุ่มบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

6. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นการทำให้วิสัยทัศน์ชัดเจนขึ้น ทำให้คุณค่ามีความชัดเจน และสร้างสภาพแวดล้อมซึ่งทำให้สิ่งต่างๆ สามารถบรรลุถึงความสำเร็จได้

7. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ให้จุดหมาย (ทิศทางที่มีความหมาย) ทำให้เกิดความพยายามร่วมกัน และความปรารถนาที่จะบรรลุจุดมุ่งหมาย

8. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นความสามารถที่จะก้าวออกจากวัฒนธรรม เพื่อที่จะเริ่มต้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีวิวัฒนาการที่จะสามารถปรับตัวได้มากขึ้น

9. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นกระบวนการที่ให้ความหมายกับสิ่งที่ผู้คนกำลังทำร่วมกัน เพื่อที่คนจะได้เข้าใจและอุทิศตัว

10. ภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะมีอิทธิพล จูงใจและกระตุ้นให้ผู้อื่นสามารถจะช่วยสร้างให้องค์การมีประสิทธิผลและประสบความสำเร็จ

กล่าวโดยสรุป เพื่อให้เห็นภาพภาวะผู้นำที่มีขอบเขตชัดเจนขึ้น สามารถให้ความหมายได้ว่า ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะ พฤติกรรม ความสามารถ หรือกระบวนการที่เป็นปฏิสัมพันธ์ หรือเป็นวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล ที่สามารถมีอิทธิพลต่อผู้อื่น กลุ่มคน สามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างความปรารถนา ทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การยอมรับ ความพยายาม การอุทิศตัว การใช้ความสามารถอย่างดีที่สุด และช่วยเพิ่มพลังอำนาจของผู้อื่น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน

Bass and Avolio (1993, อ้างถึงใน รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2559:251) ได้เสนอโมเดลภาวะผู้นำแบบเต็มรูปแบบ โดยใช้ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำ ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่มและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มขององค์กรและสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือภาวะผู้นำเชิงบารมี (Idealized Influence or Charisma Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็น โมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพ ศรัทธา ไว้วางใจ ผู้นำจะมีวิสัยทัศน์ และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำสามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤติ ผู้นำจะเป็นผู้ที่มศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น และเพื่อประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กร ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด มีความเชื่อมั่น และเห็นคุณค่าในตนเอง มีความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะมีวิสัยทัศน์และแสดงความมั่นใจรวมถึงช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์นั้น สำหรับองค์ประกอบด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์นี้ เป็นองค์ประกอบแรกหรือองค์ประกอบพื้นฐานที่มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้นำกลายเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แท้จริง

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา ผู้นำจะมีการนำเสนอวิสัยทัศน์ที่น่าดึงดูดใจสำหรับอนาคต และจะสื่อสารความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และมีอนาคตในแง่บวก บ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจนี้เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าคุณค่าและกระตุ้นให้พวกเขาสามารถจัดการกับปัญหาที่ตนเองเผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่มา

แก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของ ผู้ตามแต่ละคน เพื่อให้การให้คำแนะนำการสนับสนุน และการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อผลสัมฤทธิ์และการเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตาม โดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งคน (As a Whole Person) มากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุน และการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบหรือไม่อย่างไร

ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตาม ผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเสริมแรงตามสถานการณ์ ผู้นำจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานตามระดับที่คาดหวังไว้ ผู้นำช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่คุณตามจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้นำจูงใจโดยเชื่อมโยงความต้องการและรางวัลกับความสำเร็จตามเป้าหมาย รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก (Bass เคยให้ความเห็นว่า ผู้บริหาร โดยทั่วไปในองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่มักจะมีภาวะผู้นำเป็นแบบการแลกเปลี่ยนนี้) ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนประกอบด้วย

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent Reward) ผู้นำจะทำให้ผู้ตามเข้าใจชัดเจนว่าต้องการให้ผู้ตามทำอะไรหรือคาดหวังอะไรจากผู้ตาม และจากนั้นจะจัดการแลกเปลี่ยนรางวัลในรูปแบบของคำยกย่องชมเชย ประกาศความดีความชอบ การจ่ายเพิ่มขึ้น ให้โบนัส เมื่อผู้ตามสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้นำแบบนี้มักจูงใจโดยใช้รางวัลเป็นการตอบแทน และมักจูงใจด้วยแรงจูงใจขั้นพื้นฐานหรือแรงจูงใจภายนอก

2. การบริหารแบบวางเฉย (Management-by Exception) เป็นการบริหารงานที่ปล่อยให้ เป็นไปตามสภาพเดิม (Status Quo) ผู้นำไม่พยายามเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการทำงาน จะเข้าไปแทรก ต่อเมื่อมีอะไรเกิดผิดพลาดขึ้น หรือการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การเสริมแรงมักจะเป็นทางลบ หรือ ให้ข้อมูลย้อนกลับทางลบ มีการบริหารงานโดยไม่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอะไร ผู้นำจะเข้าไป เกี่ยวข้องก็ต่อเมื่องานบกพร่องหรือไม่ได้ตามมาตรฐาน

Avolio et al (2003) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีองค์ประกอบ 5 แบบ ดังนี้

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ทางด้านคุณสมบัติของผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำนั้นมีการ รับรู้ในการสร้างความไว้วางใจ และมีมุมมองความคิดที่มุ่งมั่นในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
2. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ทางด้านพฤติกรรมของผู้นำ หมายถึง การที่ผู้นำนั้น สามารถเป็นศูนย์รวมของ ศรัทธา ความเชื่อมั่น และมุ่งมั่นในพันธกิจต่างๆ
3. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะมีพฤติกรรมในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม กระตุ้นจิตวิญญาณของผู้ตาม
4. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานเพื่อให้ผู้ตามหาแนวทางใหม่ๆ มาแก้ไขปัญหา
5. การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคลากรใน ฐานะเป็นผู้นำที่มีการดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล

Kouzes and Posner (1987) ได้อธิบายวิธีการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุความสำเร็จ อย่างยอดเยี่ยม และเกี่ยวข้องกับหลักการปฏิบัติที่ผู้นำใช้เพื่อเปลี่ยนแปลง โอกาสที่ท้าทายไปสู่ ความสำเร็จ Kouzer และ Posner เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่

1. การท้าทายกระบวนการ (Challenging the Process) โดยผู้นำต้องมองหาโอกาสเพื่อทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสถานะเดิม ไปสู่สถานะที่ดีกว่า ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยสำคัญคือ การปลุกเร้า แรงจูงใจภายใน การสร้างความสมดุลของงานประจำ การใช้มุมมอง เช่น ข้อมูลข่าวสารจาก ภายนอก ผู้นำต้องมีการทดลองและยอมรับความเสี่ยง มีการเรียนรู้จากความผิดพลาดและ ความสำเร็จ มีการจัดการกับความเครียดทางบวก

2. การสร้างแรงบันดาลใจในการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Inspiring a Shared Vision) ผู้นำต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์ในอนาคตที่สื่อถึงมาตรฐานที่เป็นเลิศ มีการจินตนาการภาพในอุดมคติที่โดดเด่น ไม่เหมือนใคร ใช้สัญลักษณ์หรือความรู้จากประสบการณ์ในอดีตมาแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า และวางแผนในอนาคต มีการขอความร่วมมือจากผู้อื่น โดยการสร้างสิ่งที่มีความหมาย สิ่งที่เป็น ความปรารถนาที่แท้จริงของมนุษย์มาเป็นสิ่งที่ดึงดูดคนไว้กับเป้าหมายของส่วนรวม ผู้นำจะต้องมีการถ่ายทอดและทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง

3. มอบอำนาจให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงาน (Enabling Others to Act) โดยการสนับสนุนความร่วมมือ ส่งเสริมเป้าหมายความร่วมมือกัน และความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยมีการพัฒนาเป้าหมายร่วมกัน การค้นหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน และการสร้างความสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกัน ผู้นำมีการสร้างความเข้มแข็งให้ผู้อื่น มีการแบ่งปันอำนาจและข้อมูล มีการทำให้ผู้ตามมีภาวะผู้นำในตนเองมีการให้ทางเลือก มีการพัฒนาสมรรถนะหรือความสามารถและมีการเสนอการสนับสนุนช่วยเหลือด้านต่างๆที่เป็นรูปธรรม

4. แสดงเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ (Modeling the Way) แสดงให้เห็นเป็นตัวอย่าง มีการกำหนดค่านิยม มีการสร้างความเป็นเอกภาพด้วยค่านิยมร่วมขององค์กร และทำให้ค่านิยมร่วมคงอยู่ สามารถเห็นได้ในชีวิตประจำวัน การเป็นตัวอย่างในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การมาเข้าเลิกงานช้า ทำงานหนัก และอยู่ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาการบรรลุความสำเร็จแบบค่อยเป็นค่อยไป (Small Wins) การสร้างความผูกพันต่อการปฏิบัติภารกิจ มีการทดลองทำอย่างต่อเนื่อง มีการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่สำคัญลง และเน้นขั้นตอนที่เป็นสาระสำคัญจริงๆ ปฏิบัติงานในลักษณะที่กระชับฉับไว

5. เสริมสร้างกำลังใจ (Encouraging the Heart) ผู้นำต้องทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามั่นใจว่าพวกเขาจะได้รับผลตอบแทนถ้าทำผลงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้นำต้องทำหน้าที่เสริมสร้างกำลังใจโดยการทำให้เห็นคุณค่าของผลงาน การเชื่อมโยงรางวัลเข้ากับผลงาน การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้น โดยการตั้งความคาดหวังสูงทั้งต่อตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการใช้ผลกระทบแบบปิกลมาเลียน (Pygmalion Effect) ซึ่งปกติคนเรามักจะปฏิบัติตามที่ผู้อื่นคาดหวังจากเรา (เช่น ถ้าเราถูกคาดหวังให้ประสบความสำเร็จ เราก็จะพยายามกระทำให้สำเร็จตามความคาดหวังนั้น) ผู้นำต้องช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นในตัวเองของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีมากขึ้น เช่น การชื่นชมการยอมรับในผลงาน และการที่ผู้นำมีความเชื่อมั่นในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา จะช่วยเสริมสร้างความคาดหวังของการทำงานให้สำเร็จด้วยตนเอง (Self-fulfilling Prophecy) ของพวกเขาด้วย มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานเข้ากับรางวัล ทั้งรางวัลจากภายใน หรือรางวัลทางด้านจิตใจ และรางวัลจากภายนอก ตัวอย่างรางวัลจากภายใน เช่น รางวัลที่เกิดจากตัวงานนั่นเอง หรือความรู้สึกสนุกกับการทำงาน ความรู้สึกว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน และความตื่นตัวหรือความภาคภูมิใจจากการทำสิ่งใหม่หรือจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรืออาจจะเป็นการที่ผู้นำให้ความช่วยเหลือ รับฟังปัญหา รับฟังความคิดเห็น การแสดงความเป็นกันเอง การเอาใจใส่ การขอบคุณ การแสดงความยินดีและยกย่องผลงานต่อหน้าผู้อื่น หรือการแสดงความใส่ใจเล็กๆน้อยๆของผู้นำ เป็นต้น สำหรับตัวอย่างการให้รางวัลที่เป็นรางวัลจากภายนอก เช่น ผลตอบแทนในรูปของเงิน วัตถุสิ่งของ การเลื่อนตำแหน่ง สิ่งที่สำคัญสำหรับการให้รางวัลอีกประการหนึ่งคือ การให้ผลตอบแทนที่สัมพันธ์กับผลงาน ซึ่งมีการพิจารณาทั้งความพยายามในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ควรมีการฉลองความสำเร็จ เพื่อแสดงถึงการเห็นคุณค่าของการทุ่มเทแรงกายแรงใจและ

การทำงานหนัก โดยการเฉลิมฉลองให้กับสิ่งที่มีคุณค่า ประกาศการฉลองให้ทราบโดยทั่วกัน เข้ามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในงานฉลอง สร้างเครือข่ายการสนับสนุนทางสังคมเพื่อให้เกิดความร่วมมือ ความไว้วางใจ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้วยการทำเช่นนี้ผู้นำจะได้สร้างจิตวิญญาณของกลุ่ม เพื่อให้เกิดผลงานที่ยอดเยี่ยม

จากการศึกษา องค์ประกอบภาวะผู้นำมีความคล้ายคลึงกันและมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่เป็นสิ่งที่อยู่ในทุกๆองค์การ โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การนั้นๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงสรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำ ดังนี้

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ	นักวิชาการ		
	Bass and Avolio	Avolio et al	Kouzes and Posner
- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	✓	✓	✓
- การสร้างแรงบันดาลใจ	✓	✓	✓
- การกระตุ้นทางปัญญา	✓	✓	✓
- การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	✓	✓	-
- การให้รางวัลตามสถานการณ์	✓	-	✓
- การบริหารแบบวางเฉย	✓	-	-
- มอบอำนาจให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงาน	-	-	✓

หมายเหตุ: 1. Bass and Avolio (1993) ที่มา: Transformational leadership and organizational culture.

2. Avolio et al (2003) ที่มา: Leadership models, methods, and applications.

3. Kouzes and Posner (1987) ที่มา: The Leadership Challenge.

จากองค์ประกอบภาวะผู้นำดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้ องค์ประกอบภาวะผู้นำของ Bass and Avolio เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะองค์การของอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การในระบบเอกชน โดยแบ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และแบ่งภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ การให้รางวัลตามสถานการณ์ และการบริหารแบบวางเฉย

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2557:140) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจหมายถึง แรงปรารถนาภายในที่มีอิทธิพลต่อบุคคล อันเป็นสาเหตุให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เพื่อบรรลุความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

Hofstede (1991) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังที่มีอิทธิพลอยู่ภายในตัวของบุคคล ทำให้บุคคลนั้นเลือกที่กระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

Hellriegel & Slocum (2004) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อบุคคล ที่เป็นสาเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง

Daft (2017) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกของบุคคลที่กระตุ้นความรู้สึกกระตือรือร้นหรือต่อต้านต่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

Robbins (2005) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะกระทำการบางอย่าง และด้วยผลจากการกระทำนี้จะทำให้บุคคลมีความพอใจจากการได้สิ่งของตนเองต้องการ หมายถึง การขาดทางด้านกายภาพหรือทางด้านจิตใจที่ทำให้ผลลัพธ์บางอย่างกลายเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

Lussier (2006) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความปรารถนาภายในเพื่อตอบสนองความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

Lussier & Achua (2007) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการบรรลุเป้าหมายที่แน่นอน ในมุมมองของการเป็นผู้นำ การจูงใจบุคคลอื่นเป็นเรื่องที่ยากและใช้เวลา ทั้งนี้เนื่องจากผู้นำต้องจูงใจผู้ตามแต่ละคนตามความต้องการที่แตกต่างกัน ถ้าผู้นำต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ผู้นำต้องเรียนรู้ในการจูงใจตนเองและบุคคลอื่นในองค์กร

Greenberg & Baron (2008) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง กลุ่มของกระบวนการต่างๆที่กระตุ้นควบคุมและนำพาพฤติกรรมของมนุษย์ไปสู่การได้ผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

George & Jones (2008) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่กำหนดทิศทางของพฤติกรรมของบุคคล ระดับความพยายามของบุคคล และระดับของการต่อต้านของบุคคล

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำบางอย่างด้วยวิธีที่บุคคลนั้นคิดว่าจะเป็นหรือจะได้ในสิ่งที่ปรารถนาและด้วยผลจากการกระทำนี้จะทำให้บุคคลมีความพอใจจากการได้สิ่งของตนเองต้องการ

องค์ประกอบของแรงจูงใจ

Maslow (1954, อ้างถึงใน Robbins, 2005) ได้เสนอทฤษฎี “Hierarchy of Needs Theory” หรือ “Need Hierarchy Theory” ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการเป็นทฤษฎีเรื่องแรงจูงใจใน

ระยะแรกซึ่งเป็นที่รู้จักแพร่หลาย มาสโลว์สร้างทฤษฎีนี้บนสมมติฐานสี่ข้อคือ 1) ความต้องการที่อยากได้แต่ยังไม่ได้คือตัวที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ 2) ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานต่อไปจนถึงขั้นความต้องการที่ซับซ้อนขึ้น 3) บุคคลจะไม่มีแรงจูงใจให้มีการกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในขั้นสูงขึ้นไป หากความพอใจอันเนื่องมาจากความต้องการขั้นพื้นฐานยังไม่ได้รับการตอบสนอง และ 4) มาสโลว์เสนอว่ามนุษย์มีความต้องการที่สำคัญอยู่ห้ากลุ่มซึ่งอยู่ในรูปของการเรียงลำดับขั้นเริ่มจากความต้องการในระดับล่างที่ไม่ซับซ้อนไปสู่ขั้นสุดท้ายขั้นที่ห้าซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงสุด คำอธิบายความต้องการทั้งห้าขั้นคือ

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological needs) หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้ตนเองมีความพร้อมในเรื่องพื้นฐานของดำรงชีวิต เช่น ปราศจากความหิวโหย มีที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และสุขภาพที่ดี

2. ความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรักษาชีวิต และความเป็นอยู่ทั้งกายและใจให้ปลอดภัยจากภัยคุกคามต่างๆ

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) หมายถึง ความต้องการมีเพื่อน มีกลุ่มทางสังคม ที่ตนเองเป็นสมาชิกได้การยอมรับ ความรัก และมิตรภาพจากผู้อื่น

4. ความต้องการด้านการมีคุณค่าของตนเอง (Esteem needs) หมายถึง ความต้องการมีความรู้สึกนับถือในความเป็นตนเอง (Self-respect), มีอำนาจในตนเอง หรือรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จในชีวิตจากสถานภาพและการยอมรับในสังคม

5. ความต้องการด้านการรู้จักตนเอง (Self actualization) หมายถึง ความต้องการที่จะทำให้ตนเองดำรงชีวิตเต็มตามศักยภาพและคุณลักษณะที่มีอยู่ในตัว มีความรู้สึกว่าได้ใช้ชีวิตอย่างดีแล้ว

ทฤษฎีของมาสโลว์อธิบายว่า เมื่อความต้องการขั้นหนึ่งของมนุษย์ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการขั้นต่อไปจนในที่สุดก็จะไปหยุดอยู่ที่ความต้องการขั้นที่ห้าคือการรู้จักตนเอง และความต้องการของมนุษย์จะต้องเป็นการเรียงลำดับขั้นจากขั้นที่หนึ่งไปเรื่อยๆ ไม่มีการข้ามขั้นของความต้องการ ความต้องการขั้นที่ 1, 2, และ 3 ถูกจัดว่าเป็นความต้องการพื้นฐาน (Deficiency needs) ที่จำเป็นต้องมีพร้อมก่อน หากบุคคลใดยังต้องแสวงหาปัจจัยเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งสามขั้นแรกนี้แล้ว บุคคลนั้นก็จะยังไม่มีความต้องการในขั้นอื่นต่อไป ความต้องการในขั้นที่ 4 และ 5 เป็นความต้องการด้านความเจริญของตนเอง (Growth needs) ทำให้ได้รับความรู้สึกดีต่อตนเอง

McClelland (1961, อ้างถึงใน Greenberg & Baron, 2008) เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ “ทฤษฎีสามความต้องการ” หรือในภาษาอังกฤษคือ “Three Learned Needs Theory”, “Acquired Needs Theory”, “Three-Need Theory”, หรือ “Learned Need Theory” โดยอธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ถูกสร้างขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้ตลอดระยะเวลาของการดำรงชีวิตอยู่ของบุคคลนั้นๆ และความต้องการเหล่านั้นก็จัดได้เป็นสามกลุ่มคือ ความต้องการความสำเร็จ (Need for

achievement – nAch) ความต้องการอำนาจ (Need for power – nPow) และความต้องการมิตรภาพ (Need for affiliation – nAff) ในตัวตนของแต่ละคนนั้นจะมีความต้องการทั้งสามกลุ่มรวมกัน แต่ในขณะที่เดียวกันคนส่วนใหญ่ก็มีความต้องการในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่เด่นชัดมากกว่าอีกสองกลุ่มที่ทำให้เป็นลักษณะเด่นของแรงจูงใจที่จะกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมมาจากความต้องการนั้น ทฤษฎีนี้ระบุว่าแรงจูงใจทั้งสามกลุ่มจะทำให้คนมีพฤติกรรมดังนี้คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement – nAch) หมายถึง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่แสวงหาความรับผิดชอบในภาระหน้าที่หรือความสำเร็จในหน้าที่การงานด้วยการสร้างผลงานที่ดี มีประโยชน์หรือมีคุณค่า เพื่อเป็นความรู้สึที่ดีต่อตนเอง โดยอาจจะไม่ได้คำนึงถึงการได้รับรางวัลหรือคำชมเชยจากผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ คนกลุ่มนี้จะมีแรงจูงใจที่จะสร้างผลงานให้ดีกว่าที่เคยทำกันมาก่อน โดยจะเลือกอยู่ในสถานการณ์ที่งานมีความรับผิดชอบและความเสี่ยงมากพอสมควร และสามารถสร้างความแตกต่างจากเดิมในทางที่ดีขึ้นได้ มักหลีกเลี่ยงการทำงานที่มีความเสี่ยงน้อยและไม่มีผลงานใดๆเกิดขึ้น หรือจะพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำหรือการทำงานที่มีความเสี่ยงมากๆ และมีโอกาสที่จะล้มเหลวมากด้วย

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power – nPow) หมายถึง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมของการสร้างและแสวงหาอำนาจสำหรับ 1) การควบคุมผู้อื่นเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง หรือ 2) การดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ที่ดีงามแก่ผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ผู้ที่มีความต้องการแบบนี้จะไม่สนใจเรื่องการยอมรับจากคนอื่นในเรื่องความสำเร็จต่างๆ แต่ต้องการความร่วมมือและการยอมรับตามความคิดเห็นของตนเองจากคนที่เกี่ยวข้อง

3. ความต้องการมิตรภาพ (Need for affiliation – nAff) หมายถึง เป็นบุคคลที่ต้องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นรอบข้าง ดังนั้นบุคคลในกลุ่มนี้จึงมีแรงจูงใจที่จะมีพฤติกรรมที่ยอมทำตามความต้องการหรือกฎเกณฑ์ในสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ ไม่ต้องการมีความโดดเด่นเหนือผู้อื่นหรือมีปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่น ต้องการเพียงมิตรภาพ ความรัก และการยอมรับจากผู้อื่นให้เป็นหนึ่งในสมาชิกของกลุ่มนั้น

Herzberg (1966, อ้างถึงใน Robbins, 2005) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจที่เรียกว่า “ทฤษฎีสองปัจจัย” ภาษาอังกฤษคือ “Two-factor Theory” หรือ “Motivation-Hygiene Theory” ทฤษฎีนี้ศึกษาความสัมพันธ์และทัศนคติของคนที่มีต่องาน โดยแบ่งปัจจัยควบคุมแรงจูงใจออกเป็นสองกลุ่มคือ 1) กลุ่มสร้างแรงจูงใจ (Motivator factors) มีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน (Job satisfaction) และ 2) กลุ่มรักษาความพอใจ (Hygiene factors) มีอิทธิพลต่อความไม่พอใจในงาน (Job dissatisfaction) กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจในการ กลุ่มที่สองเป็นกลุ่มที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจใน มีรายละเอียด ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลรัก และชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ และทำให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง ความสำเร็จสมบูรณ์ของงาน ความสามารถในการแก้ปัญหา การมองเห็นผลงาน ความชัดเจนของงานเป็นความสำเร็จที่วัดได้จากการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ตามกำหนดเวลา ความสามารถในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และความพอใจในผลการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การยอมรับหรือเห็นด้วยกับความสำเร็จ การได้รับการชมเชย ยกย่อง ชื่นชม เชื่อถือ ไว้วางใจในผลงานหรือการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชาและบุคคลอื่นๆ ซึ่งถ้าหากไม่ได้รับการยอมรับนับถือก็จะทำให้เกิดการไม่ยอมรับ การได้รับคำตำหนิติเตียน หรือการกล่าวโทษ

3. งานที่มีคุณค่า (Meaningful work) หมายถึง เป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่ทำทลายความสามารถ งานที่ชวนให้ปฏิบัติไม่น่าเบื่อ เป็นงานที่ส่งเสริมต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การจัดลำดับของการทำงานได้เอง ความตั้งใจ ความสำนึกในอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ตลอดจนอิสระในการปฏิบัติงาน

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง (Advancement) หมายถึง ผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพบุคคล หรือตำแหน่ง ในสถานที่ทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น

6. โอกาสการพัฒนาตนเอง (Personal growth opportunities) หมายถึง มีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะที่เพิ่มขึ้นในวิชาชีพจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนโอกาสการศึกษาต่อ อบรม ดูงาน ตลอดจนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีบ้าน เงิน ที่มั่นคงมากขึ้น

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคคล ยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. นโยบายของกิจการ (Company policies) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงนโยบายของหน่วยงาน การบริหารงาน การจัดระบบงานของผู้บังคับบัญชา การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

2. การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สภาพการปกครองบังคับบัญชางานของผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องการวิเคราะห์ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน การกระจายงาน การมอบหมายอำนาจ ความยุติธรรม

3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relationships with others) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่างๆ การร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ

4. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพเหมาะสมในการปฏิบัติงาน สภาพการทำงานที่เป็นกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ อุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความสมดุลของปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน รวมทั้งสวัสดิการ ประโยชน์อื่นๆตามความเหมาะสมของเงินเดือน และขั้นเงินเดือน ตามความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

6. สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสังคมที่มีวิชาชีพเดียวกัน หรือ สถานภาพของวิชาชีพในสายตาของสังคมที่มีวิชาชีพต่างกัน หรือเป็นการรับรู้จาก บุคคลวิชาชีพอื่น ที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลรู้สึกต้องาน ให้คุณค่าแก่งานที่ปฏิบัติ

7. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงาน ใน ด้านความมั่นคงในตำแหน่ง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

งานวิจัยของเฮิร์ชเบอร์ก แสดงว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับความพอใจในงาน (Job satisfaction) ไม่ใช่ “ความไม่พอใจในงาน” (Job dissatisfaction) อย่างที่คนทั่วไปมักเข้าใจกันการขาดลักษณะ และปัจจัยต่างๆที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานไม่ได้ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงานได้ทันที เฮิร์ชเบอร์กเสนอผลการวิจัยว่าสิ่งที่ตรงข้ามกับ “ความพอใจในงาน” (Job satisfaction) คือ “การไม่มีความพอใจในงาน” (No job satisfaction) และสิ่งที่ตรงข้ามกับความไม่พอใจในงาน (Job dissatisfaction) คือ “การไม่มีความไม่พอใจในงาน” (No job dissatisfaction) ปัจจัยที่สร้างความพอใจในการทำงานจะไม่ใช่กลุ่มเดียวกับปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงานที่ตนเองทำอยู่ ดังนั้นหากผู้บริหารที่เป็นผู้นำขององค์การพยายามจัดปัญหาต่างๆที่จะก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานให้หมดไป เช่น ให้ค่าตอบแทนสูง สร้างนโยบายองค์การที่ดี บรรลุผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้าที่ดี หรือสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างสวยงามก็อาจทำได้เพียงแต่สร้างความสงบในที่ทำงานเท่านั้น แต่ไม่ได้สร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากร

หากต้องการจะกระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจและความพอใจในงานก็ต้องจัดการกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (motivator factors) เช่น โอกาสความก้าวหน้าในงาน, โอกาสการพัฒนาตนเอง, การได้รับความสำคัญ และความรับผิดชอบที่ชัดเจนจากงาน เป็นต้น

Alderfer (1972, อ้างถึงใน Greenberg & Baron, 2008) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจ “Existence-Relatedness-Growth Theory” หรือ “ERG Theory” โดยมีพื้นฐานความรู้ของงานวิจัยมาจากทฤษฎี

ลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ แต่ได้มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาของทฤษฎีใหม่โดยเสนอว่า ความต้องการของมนุษย์จัดได้เป็นสามกลุ่ม คือ

1. ความต้องการด้านสถานะ (Existence needs – E) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานทางร่างกายเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ ประกอบด้วยความต้องการที่จะช่วยให้ดำรงตนอยู่ได้อย่างแข็งแรง ได้แก่ ความต้องการด้านอาหาร และปัจจัยทางการดูแลรักษาร่างกายให้อยู่ดี และมีความปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs – R) หมายถึง ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับที่พึงพอใจ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง ประกอบด้วย ความต้องการมีสัมพันธภาพที่อบอุ่นกับคนในครอบครัว ในที่ทำงาน และในชุมชนที่บุคคลอาศัยอยู่

3. ความต้องการด้านความเจริญ (Growth needs – G) หมายถึง การมีโอกาสดพัฒนาตนเอง ให้เต็มศักยภาพ ความต้องการต่อความก้าวหน้าและการพัฒนาตนเอง

อัลเดอร์เฟอร์ เสนอสมมติฐานในทฤษฎีสถานะ-ความสัมพันธ์-ความเจริญ ที่ต่างไปจากทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์คือ ความต้องการสามประการในทฤษฎีนี้ไม่จำเป็นต้องเรียงตามลำดับขั้นจากขั้นที่หนึ่งไปสู่ขั้นสุดท้ายความต้องการของคนที่เสนอในทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ นั้นอาจเกิดขึ้นทั้งสามประการในเวลาใดก็ได้ในแต่ละช่วงชีวิตของบุคคล และความต้องการแต่ละอย่างนั้นก็อาจเกิดขึ้นกลับไปกลับมาได้แล้วแต่สถานะในขณะนั้นของบุคคล

ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ เสนอว่า การดำเนินการเพื่อสนองตอบความต้องการของคนไม่ควรมุ่งไปที่ความต้องการใดความต้องการหนึ่งเพียงอย่างเดียว เพราะความต้องการทั้งสามประการนั้นอาจเกิดขึ้นได้พร้อมๆกัน และถ้าหากความต้องการในขั้นสูงกว่า เช่น ความต้องการพัฒนาตนเองเต็มศักยภาพ ยังไม่ได้รับการตอบสนองบุคคลนั้นก็อาจจะเลือกการกระทำที่จะตอบสนองความต้องการขั้นที่รองลงมาที่คิดว่าทำได้ง่ายที่สุด ซึ่งอาจเป็นความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือความต้องการที่เหลือทั้งสองกลุ่ม เช่น บุคคลนั้นอาจเลือกที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในขณะนั้น เมื่อยังไม่สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ

ตารางที่ 2.2 แสดงสรุปองค์ประกอบของแรงจูงใจ ดังนี้

องค์ประกอบของแรงจูงใจ	นักวิชาการ			
	Maslow	McClelland	Herzberg	Alderfer
- ความสำเร็จในการทำงาน	✓	✓	✓	✓
- การยอมรับนับถือ	✓	✓	✓	✓
- งานที่มีคุณค่า	✓	✓	✓	✓
- ความรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓
- ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	✓	✓	✓	✓
- นโยบายองค์กร	✓	✓	✓	✓
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	✓	✓	✓	✓
- สภาพการทำงาน	✓	✓	✓	✓
- เงินเดือน	✓	✓	✓	✓
- ความมั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: 1. Robbins (2005) ที่มา: Essentials of organizational behavior.

2. Greenberg & Baron (2008) ที่มา: Behavior in organizations.

จากองค์ประกอบแรงจูงใจดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้อองค์ประกอบแรงจูงใจของ Herzberg เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะองค์การของอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การในระบบเอกชน โดยแบ่งแรงจูงใจออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ งานที่มีคุณค่า ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในตำแหน่ง 2. ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายองค์กร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงในงาน

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer (1990) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร คือ เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็น

สมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Newstrom and Davis (2002) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับซึ่งแสดงให้เห็นถึงการยึดเหนี่ยวของบุคคล และความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร

Schultz and Schultz (2002) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นระดับของการยึดเหนี่ยวทางจิตวิทยา ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยการยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Robbins (2005) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร คือ สถานะซึ่งบุคลากรผูกพันตนกับองค์กรและเป้าหมายขององค์กรหนึ่งๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ดังนั้น การมีส่วนร่วมกับองค์กรสูง หมายถึงความผูกพันกับงานหนึ่งๆ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรสูง หมายถึงความผูกพันกับองค์กรซึ่งว่าจ้างตน

Fleming and Asplund (2007) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความสามารถของพนักงานที่ทำให้ความคิด จิตใจ จิตวิญญาณ ของพนักงานใส่ไปในความปรารถนาภายในและมีความกระตือรือร้นในความสำเร็จ

Macey and Scheider (2008) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงเงื่อนไขของงานและเงื่อนไขขององค์กรนั้นจะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรต่อองค์กร

Leigh Rivenbrak (2010) ได้ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะของพนักงานที่เชื่อมโยงกับองค์กรกับงานที่พนักงานทำทุกวัน และพนักงานมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นต่อค่านิยมองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงาน และความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นสิ่งที่แสดงถึงความรู้สึกจงรักภักดีของบุคคลที่มีต่อองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan (1974, อ้างถึงใน ชัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์กร

Allen & Meyer (1990) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร โดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน 3 ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านคือ

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกหรือด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ การรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและลักษณะในการทำงานที่หลากหลาย การรู้สึกองค์กรสามารถไว้วางใจได้ การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร ปฏิกริยาของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงานจนแสดงออกเป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ได้แก่ อายุระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออก และการรับรู้ โดยการเปรียบเทียบกับงานของตนกับงานอื่นๆ เกิดจากการคิดค้นงานของบุคคลต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น ความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กรแสดงออกมาในรูปความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ลักษณะที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึกเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงาน

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่เกิดจากปัจจัย 2 ประการ คือ ความมากน้อยในการลงทุนไปกับองค์กรและทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัว กระบวนการหล่อหลอมกล่อมเกลามาจากองค์กร

Miner (1992, อ้างถึงใน สรรเสริญ เตชะบุรพา, 2545) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ยากที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์กรที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

Cherrington (1994) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นกลุ่มใหญ่ๆ 4 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรที่มีอายุมากกว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าและมีค่านิยมในงานมากกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า และในกลุ่มบุคลากรหญิงก็มีแนวโน้มที่จะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรชาย บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

2. ลักษณะของบทบาทที่เกี่ยวข้อง บุคลากรที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีความขัดแย้งในบทบาทและความไม่ชัดเจนในบทบาทที่เกี่ยวข้องต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

3. ลักษณะโครงสร้างองค์กร ที่ให้บุคลากรมีส่วนในการตัดสินใจมีการกระจายอำนาจก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

4. ประสบการณ์ในงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์ที่ประทับใจในงาน เช่น ทัศนคติของกลุ่มด้านบวกในหมู่เพื่อนร่วมงาน การรู้สึกว่าองค์กรได้พบกับความคาดหวังของบุคลากร การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้ใจได้ การรู้สึกว่าตนเองสำคัญกับองค์กร บุคลากรก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

Spector (2006) ได้เสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรว่า มี 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กร และจะสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ หมายถึง เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกัน หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับ องค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วน หนึ่ง และเกี่ยวข้องกับองค์กร

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม โดยแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความจงรักภักดีและตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและ สังคม คือ บุคคลรู้สึกว่าจะเมื่อเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรก็ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพราะ เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่ หรือพันธะที่สมาชิกจะต้องมีการ ปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ตารางที่ 2.3 แสดงสรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

องค์ประกอบของความ ผูกพันต่อองค์กร	นักวิชาการ				
	Buchanan	Allen & Meyer	Miner	Cherrington	Spector
- ลักษณะส่วนบุคคล	✓	✓	✓	✓	✓
- ลักษณะของบทบาทที่ เกี่ยวข้อง	✓	✓	✓	✓	✓
- ลักษณะโครงสร้าง องค์กร	✓	✓	✓	✓	✓
- ประสบการณ์ในงาน	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ: 1. Buchanan (1974) ที่มา: Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations.

2. Allen & Meyer (1990) ที่มา: The Measure and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment.

3. Miner (1992) ที่มา: Industrial - organization Psychology.

4. Cherrington (1994) ที่มา: Organizational behavior: The management of individual and organization performance.

5. Spector (2006) ที่มา: Industrial and Organizational Psychology : Research and practice.

จากองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้ องค์ประกอบความผูกพัน ต่อองค์กรของ Allen & Meyer เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะองค์กรของอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ที่

ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การในระบบเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้บังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ

Organ and Bateman (1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การให้ความร่วมมือที่สมาชิกมีให้แก่องค์การ พฤติกรรมเหล่านั้นองค์การไม่ได้ขอร้องและไม่ใช่การบังคับให้ทำ รวมทั้งไม่ได้รับรองว่าจะให้ผลตอบแทนใดๆ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมการความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

Johns (1996) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้ในงาน แต่เป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ส่งเสริมให้องค์การมีประสิทธิภาพ

Newstrom and Davis (1997) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ ซึ่งเป็นการสนับสนุนความสำเร็จขององค์การ และเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

George and Jones (2002) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดในหน้าที่ เป็นพฤติกรรมองค์การไม่ได้บังคับให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติ แต่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ

Hellriegel and Slocum (2004) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์การ หรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์การ

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมและการกระทำที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจ เต็มใจ มิได้หวังรางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของบุคลากร ซึ่งเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และยินดีช่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1990) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้ 5 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เช่น การเข้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ การแนะนำบุคลากรใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่เพื่อนร่วมงานที่ขาดแคลน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภายหลัง เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นทุกคนในองค์กรต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทำให้การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นได้ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานนั้นจึงควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ความรู้สึก หรือความต้องการของผู้อื่นด้วย เช่น การเคารพสิทธิและความต้องการของเพื่อนร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร ซึ่งรวมถึงการปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นก่อนที่จะมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการปฏิบัติงานว่ามีผลกระทบต่อการทำงานของคนอื่นหรือไม่

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมบุคคลที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความผิดหวัง ความเครียด ความไม่สะดวกสบาย หรือความกดดันต่างๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ การปฏิบัติงานด้วยความสุขุมและอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้ว่าในบางครั้งบุคคลมีสิทธิที่จะเรียกร้องหรือร้องทุกข์ เพื่อขอความเป็นธรรม แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ในบางครั้งที่ไม่มีความจำเป็นนั้นจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและทำให้เกิดการโต้เถียงกันยึดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น บุคคลจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน และการรักษาเวลา ยกตัวอย่างเช่น การติดตามข่าวสารภายในองค์กร การสนใจที่จะเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายในหัวข้อต่างๆ การเก็บรักษาความลับขององค์กร และรวมถึงการ

แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร โดยที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือ เพื่อปรับปรุงพัฒนาองค์กร การรักษาความสะอาด การรักษาคุณแลทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า การปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนจนเสร็จแม้ว่าจะต้องทำนอกเหนือเวลางานปกติก็ตาม ไม่ใช้เวลาในการที่จะต้องปฏิบัติงานไปใช้ในกิจกรรมส่วนตัว

Graham (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคล กลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยส่วนรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organization Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organization Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติในองค์กรโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม เป็นต้น

Motowidlo, Borman & Schmit (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับบุคคล (Helping and Cooperating with Others) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การให้คำแนะนำกลุ่มลูก้าและความไม่เห็นแก่ตัว

2. การช่วยเหลือและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในระดับองค์การ (Helping and Cooperating with Others) ในด้านเกี่ยวกับความสุภาพอ่อนน้อมต่อองค์การและการไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจเมื่อเกิดความไม่สะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่เกิดจากผู้ร่วมงาน

3. การร่วมรับผิชอบ สนับสนุน และการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์การ (Endorsing, Supporting and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์การ การให้ความสำคัญต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ร่วมกับองค์การในระหว่างภาวะวิกฤต และการแสดงการสนับสนุนองค์การต่อบุคคลภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนกรขององค์การ (Following with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบและให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา การยอมรับคำนิยามและนโยบายขององค์การ รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจ

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

6. ความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry Out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์การ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และยอมรับความผิชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่นักวิชาการท่านอื่นๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่างๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือมีความซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์การ และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ไม่บังคับผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการเป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์การ ร่วมรับผิชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่

องค์การสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์การให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกัน องค์การจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้้องค์การจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organization Compliance) หมายถึง พฤติกรรม ในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์การปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์การด้วยความ สมัยครใจ มีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความ ผูกพันกับองค์การโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ของ องค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ กลยุทธ์ขององค์การว่าจะมุ่งไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอก เกี่ยวกับอันตรายที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์การ เช่น การรู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์การ เป็นต้น ระมัดระวังและรักษา ผลประโยชน์ขององค์การ เช่น การรายงานอันตรายที่อาจอับคึกภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัยการปิด ประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจาก องค์การด้วยความสมัยครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนา ความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัยครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์การเพิ่มมากขึ้น

George and Jones (2002) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Helping Coworkers) เป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือสมาชิกใน องค์การให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและตรงตามเป้าหมายด้วยความสมัยครใจ รวมทั้งการ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป การแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ แก่ผู้ร่วมงาน การใส่ใจต่อ ความผิดพลาดและข้อพึงระวังต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แก่ ผู้ร่วมงาน

2. การเผยแพร่ไมตรีจิตขององค์การ (Spreading Goodwill) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกใน องค์การปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์การเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัยครใจ โดยอาศัยความพยายามในการ เผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์การ

เป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

3. การให้คำแนะนำในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร (Making Constructive Suggestions) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และการคิดค้นสิ่งใหม่ให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การให้คำแนะนำที่สามารถปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น บุคคลที่มีพฤติกรรมประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาวิธีการต่างๆ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานของตัวบุคคล กลุ่มงาน หรือองค์กร

4. การปกป้ององค์กร (Protecting the Organization) เป็นพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเพื่อปกป้องหรือคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินขององค์กรหรือของสมาชิกในองค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ การปิดประตูสำนักงานเพื่อความปลอดภัย การรายงานพฤติกรรมที่น่าสงสัยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่องค์กร การริเริ่มในการต่อต้านวิธีการปฏิบัติงานที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคลในองค์กร

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

จากการศึกษา องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความคล้ายคลึงกัน และมีความแตกต่างกันอยู่บ้าง แต่เป็นสิ่งที่มิอยู่ในทุกๆ องค์กร โดยขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรนั้นๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 2.4 แสดงสรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	นักวิชาการ				
	Organ	Graham	Motowidlo, Borman & Schmit	Podsakoff et al	George and Jones
- พฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	✓	-	✓	✓	✓
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	✓	-	-	-	-
- พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น	✓	-	-	-	-
- พฤติกรรมความสำนึกใน หน้าที่	✓	-	✓	-	-
- พฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	✓	✓	✓	✓	-
- ความจงรักภักดีต่อองค์กร	-	✓	✓	✓	-
- การเคารพเชื่อฟังองค์กร	-	✓	✓	✓	-
- การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	-	-	-	✓	-
- การพัฒนาตนเอง	-	-	-	-	✓
- การเผยแพร่โมติวิจิตของ องค์กร	-	-	-	-	✓
- การให้คำแนะนำในเชิง สร้างสรรค์	-	-	-	✓	✓
- การปกป้ององค์กร	-	-	-	-	✓

หมายเหตุ: 1. Organ (1990) ที่มา: Organizational Citizenship Behavior.

2. Graham (1991) ที่มา: An Essay on Organizational Citizenship Behavior.

3. Motowidlo, Borman & Schmit (1997) ที่มา: A theory of individual differences in task and contextual performance.

4. Podsakoff et al (2000) ที่มา: Organizational Citizenship Behavior.

5. George and Jones (2002) ที่มา: Understanding and Managing Organizational Behavior.

จากองค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกใช้อ้องค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ Organ เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะองค์การของอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นองค์การในระบบเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์ นิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่ามีงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ดังนี้

1. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

วิมลรัตน์ ครอบมงคล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำ บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ หน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง จำนวน 170 คน จากการวิจัยพบว่า 1) ผู้บังคับบัญชาข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง มีระดับภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง ระดับบรรยากาศขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง ระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงมาก และผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

วิทยา คำรงเกียรติชัย (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลกระทบด้านภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา : กองพัสดุเชื้อเพลิง กรมช่างอากาศ ประชากรในการศึกษาเป็นบุคลากรกองพัสดุเชื้อเพลิง กรมช่างอากาศ จำนวนทั้งหมด 194 คน จากการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ การบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านทัศนคติ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมกรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการสร้างให้รางวัลตามสถานการณ์ ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรับ ด้านการบริหารแบบวางเฉยเชิงรุก และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และจากผลการศึกษา

พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชาญวุฒิ วงศ์กาฬสินธุ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ จำนวน 5,424 คน โดยใช้การคำนวณของ Taro Yamane (1967) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 373 คน จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความอดทนอดกลั้น ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ในส่วนของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด

สุวิทย์ ภักดีบุริ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านวิปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ต่อระดับความผูกพันของพนักงานโรงงานประกอบรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานโรงงานประกอบรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง จำนวน 383 คน จากการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน และระยะเวลาในการเลื่อนตำแหน่ง สำหรับปัจจัยด้านวิปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และการพัฒนาอาชีพ ส่วนปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพัน เป็นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านมีอิทธิพลจากคุณลักษณะผู้นำ มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานโรงงานประกอบรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

รัตนพล อุปฐานา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 345 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ 5) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานประจำของบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก จำนวน 405 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 4-6 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านระบบผลตอบแทนอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม และด้านทัศนคติพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก ส่วนด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับความผูกพันปานกลาง ในด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีนัยสำคัญ 0.05 ความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายการบริหารของบริษัท มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็กในด้านพฤติกรรม ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็กในด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรม และด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม

ธัญพร ลากทิพนนต์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการและจริยธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน โรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานโรงแรมและรีสอร์ทในเครือเซ็นทารา สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) จริยธรรมในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน 2) การรับรู้การสนับสนุนด้านสวัสดิการมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน 3) จริยธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน 4) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สุพชร ไตรวิจิตรศิลป์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานเงินเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทร และโอศก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานเงินเนอเรชั่นวายในองค์กรเอกชน เขตสาทร และโอศก จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านนโยบายของบริษัทและการบริหาร การให้คำปรึกษาหารือและเทคนิคการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รางวัลและผลตอบแทน สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยจิตใจด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ทำให้ด้านความรับผิดชอบ โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดวงพร โพธิ์สร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 504 คน โดยใช้การคำนวณของ Taro Yamane (1973) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 223 คน เลือกใช้วิธีการสุ่มแบบกลุ่ม การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มได้กลุ่มตัวอย่าง 4 อำเภอ คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา อำเภอบ้านโพธิ์ อำเภอพนมสารคาม และอำเภอบางปะกง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 234 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูงที่สุด รองลงมา คือ แรงจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ตามลำดับ ส่วนอันดับสุดท้ายเป็นด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวคู่ ส่วนความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งมีความผูกพันอยู่ในระดับน้อย เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กร ของครูผู้ดูแลเด็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อุไรวรรณ แก้วเก็บ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ

วิจัยคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานบริษัทในกลุ่มปิโตรเคมี จังหวัดระยอง จำนวน 372 คน จากการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านความรับผิดชอบในงาน และด้านเงินเดือน - รายได้ และการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างขนาดบริษัทพบว่า บริษัทที่มีขนาดต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันองค์กรแตกต่างกัน

3. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

เบญจวรรณ พัทธพงศ์พรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท บางกอกเอ็นเตอร์เทนเมนต์ จำกัด จำนวน 291 คน จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง ด้านบรรทัดฐานของสังคม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความพึงพอใจขององค์กร ด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร กับความผูกพันองค์กรพนักงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรพนักงาน ด้านความหลากหลายของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน ด้านความสำคัญของงานต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจขององค์กร ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์กัน สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 54.8

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุทำงานระหว่าง 5-10 ปี และได้รับเงินเดือนระหว่าง 11,551-20,000 บาท 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้าน

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญกับองค์กร และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน 4) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ฉันทพล โดบารมีกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 จำนวน 217 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ด้านความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารชนชาติ สังกัดสำนักงานภาคกลาง 3 โดยภาพรวม

โสมย์สิริ มูลทองทิพย์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอลำทะเมนชัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอลำทะเมนชัย จำนวน 5 โรงเรียน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จากการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอลำทะเมนชัย พบว่า โดยรวม บุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร จากการศึกษาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จิตติมา หล้าทอง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 368 คน จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความหลากหลายของงานสูงที่สุด ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรสูงที่สุด ผลการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรสูงสุด ผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ อายุ หน่วยงานที่สังกัด สถานภาพ ระดับการศึกษาของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผกาวัลย์ อินทวิชัย (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสนุน (ไม่นับแพทย์และพยาบาล) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน ความเพิดเพลินในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุรจิต อุดมศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการจัดการปัจจัยเพื่อพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสถาบันการพลศึกษาในประเทศไทย การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ข้าราชการจากสถาบันการพลศึกษา 17 วิทยาเขต จำนวน 914 คน ใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 315 ตัวอย่าง การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เพื่อสัมภาษณ์เจาะลึกผู้บริหารระดับสูงจำนวน 15 ราย จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของสถาบันการพลศึกษาในประเทศไทยได้รับอิทธิพลทางตรงจากภาวะผู้นำ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ตามลำดับ ในขณะที่ภาวะผู้นำต่อองค์กรของสถาบันการพลศึกษาในประเทศไทย จะได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร ตามลำดับ

4. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชุตินา คุณณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 170 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง ทั้งในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการรับผิดชอบให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ ยกเว้นด้านความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับปานกลาง 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการรับผิดชอบให้ความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่าง 3) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อริญญา ไชยสร (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช ปีการศึกษา 2554 จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า 1) ครูมีบุคลิกภาพโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นบุคลิกภาพแบบห้วนไหวอยู่ในระดับปานกลาง มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การและด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับมาก 2) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประนีประนอมและมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบุคลิกภาพแบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) บุคลิกภาพแบบห้วนไหว แสดงตัว เปิดรับประสบการณ์ ประนีประนอม มีจิตสำนึก บรรยากาศขององค์การและความผูกพันต่อองค์การ ร่วมกันมีความความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธีรวิรุ รุจพงษ์จันทร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรของบริษัท เมืองโบราณ จำกัด จำนวน 677 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 251 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร 2) ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมษา เจริญโชควิทยา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคาร อาคารสงเคราะห์ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก จำนวน 202 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ทางด้านโครงสร้างที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรทางด้านสังคมมีอิทธิพลทางลบต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร แต่มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรเป็นตัวแปรกลางมีอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อรวรรณ บุญบำรุง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยของรัฐในจังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2556 ได้แก่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา และมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 420 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 36 เซนวนด้านจิตวิญญาณมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความสุข ส่วนความสุขมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีเซนวนด้านจิตวิญญาณสูงจะมีความสุขในการทำงานและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อารินญา เสงทวิทรัพย์สิริ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบรายด้าน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความสุขในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมกับความสุขในการทำงาน โดยเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนระหว่างบุคลิกภาพแบบหัวนั้ใจ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัวกับความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกกับความสุขในการทำงาน ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความสุขในการทำงาน เพราะนอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานแล้ว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังเป็นตัวแปรส่งผ่านของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร

Chaikidurajai, Praphan (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรในระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณได้ 384 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า อายุ คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมี ภาวะผู้นำของผู้บริหารและความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและอื่นๆ คุณลักษณะของงาน วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมเคมี บริการและอื่น ๆ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

Chaikidurajai, Praphan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า ค่าตอบแทนด้านค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินทั้ง

งานและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย

Chaikidurajai, Praphan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ กลุ่มงานทรัพยากรมนุษย์จาก 29 บริษัท ประกอบด้วยบุคลากรระดับผู้บริหาร ระดับผู้ชำนาญการอาชีพ และระดับเจ้าหน้าที่ ที่อนุญาตให้ข้อมูลในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากการวิจัยพบว่า วิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดเลือก ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความมั่นคงในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคมในประเทศไทย