

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงในระบบยุคดิจิทัล ทรัพยากรที่สำคัญที่มีส่วนผลักดันให้การพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ให้เจริญก้าวหน้าไปตามทิศทางนโยบายของประเทศ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 จึงจำเป็นที่จะต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เป็นแรงงานที่มีฝีมือเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะงานด้านเทคนิควิชาการ ที่จำเป็นจะต้องใช้องค์ความรู้ ความสามารถเฉพาะด้านมาใช้ในการวิเคราะห์ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งที่มีชีวิต จิตใจ ความรู้สึก และอารมณ์ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นอย่างยิ่ง การบริหารงานเพื่อให้คนมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้นสามารถกระทำได้โดยการให้แรงจูงใจ คือ ต้องรู้ถึงความต้องการของบุคคลก่อนจึงจะสามารถจูงใจคนให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ การให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างคุณค่าและความหมายแก่ชีวิตมนุษย์ที่มีจุดมุ่งหมายในการทำงานเพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ การหาเลี้ยงชีพ การตอบสนองความต้องการ การพัฒนาศักยภาพในตนเอง การได้รับการยอมรับและการดำรงสภาพในสังคม (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2555:10) ดังนั้นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถ การจัดสรรสวัสดิการและรายได้ ตลอดจนทั้งการรักษาบุคลากรให้ขับเคลื่อนองค์การให้มีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด และเพื่อลดอัตราการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีฝีมือและแรงงานคุณภาพในธุรกิจต่างๆ

ประเทศไทยได้มีการปรับปรุงกฎหมายทางด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีประกาศพระราชบัญญัติเกี่ยวกับกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมหลายฉบับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเอกชนที่สามารถดำเนินกิจการเกี่ยวกับการควบคุมและรักษาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งธุรกิจที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมจึงเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการเคลื่อนย้ายแรงงานที่มีความรู้และทักษะเฉพาะด้าน โดยจากสถิติพบว่า พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 0-4 ปี มีแนวโน้มความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากที่สุด ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจลาออก ซึ่งรายได้เฉลี่ยต่อเดือนยิ่งมากยิ่งมีผลต่อการตั้งใจลาออกด้วยภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น (ภัทรพัน ลาภเกียรติพร, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการลาออกของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมแห่งหนึ่งที่มีอัตราการลาออก สำหรับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี สูงสุด และตำแหน่งงานในระดับบริหารขั้นต้นนั้น มีการย้ายงานรองลงมา ซึ่งถือว่าเป็นตำแหน่งงานที่มีความสำคัญในธุรกิจประเภทนี้ เพราะเป็นสายอาชีพที่มีการขาดแคลนแรงงานในสายวิชาการด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม เนื่องจากการวิเคราะห์คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม เป็นงานด้านวิชาการที่จะต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ทางวิทยาศาสตร์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญและความชำนาญ ประสบการณ์ทางด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การวิเคราะห์คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม การควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อม ของบุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ความน่าเชื่อถือ ภายใต้จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงบุคลากรด้านงานสนับสนุนอื่นๆ ภายในองค์กร และมีปัจจัยอะไรบ้างที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเหล่านี้ ทั้งนี้ประเด็นปัญหาที่มักพบในธุรกิจนี้ก็คือ สถานะการเคลื่อนย้ายแรงงานที่เรียกว่า “สถานะสมองไหล” นั่นคือ เกิดการแข่งขันขององค์กรธุรกิจประเภทเดียวกันที่มีการยื่นข้อเสนอที่จูงใจให้กับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เข้าร่วมงานกับองค์กรของตนเอง ทำให้บุคลากรเหล่านั้นมีช่องทางในการเคลื่อนย้ายแรงงานมากขึ้นและมีโอกาสที่จะเข้าร่วมงานกับองค์กรที่สามารถยื่นข้อเสนอที่เห็นว่าตอบสนองความต้องการของตนเองมากที่สุด จากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรตามมานั้นก็คือ การดำเนินงานขององค์กรขาดความต่อเนื่องและอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่สังกัดในหน่วยงานด้วย ประสิทธิภาพส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านต่างๆตามมา

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงประเด็นปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมการดำรงอยู่ในองค์กรนั้นๆว่ามีปัจจัยใดบ้างที่จะเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรที่พร้อมจะพัฒนาตนเองและนำพาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด และหาแนวทางในการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรเพื่อให้ดำรงอยู่กับองค์กร และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร ในการพัฒนาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในประเทศไทยและระดับอาเซียน ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. การทำงานเป็นทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 55 บริษัท โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง กำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจำนวน 378 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1967 , p.99) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับร้อยละ 5

2. ด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาด้านเนื้อหาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Walton, 1974) การทำงานเป็นทีม (Varney,1977) ความผูกพันต่อองค์กร (Allen and Mayer, 1990) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organ, 1988) ของกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และ ความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล ในเดือน เมษายน – มิถุนายน พ.ศ. 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาด้านข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน ที่จะนำไปสู่การเพิ่ม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขต กรุงเทพมหานคร

2. นำผลการศึกษากำหนดแนวทาง ปรับปรุงนโยบาย ในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน กลุ่มบริษัทที่ศึกษาด้าน สิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางเบื้องต้นในการกำหนดนโยบายและวางแผนพัฒนาพนักงาน ในด้านต่างๆ ต่อไป

นิยามศัพท์

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการจนถึงระดับบริหาร ของพนักงานกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อมในเขตกรุงเทพมหานคร

บริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง บริษัทที่ทำธุรกิจ บริการให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลัง ประเภท EV (Environmental Sectors) และได้รับอนุญาตให้เป็นผู้มีสิทธิทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมกับสำนักงานนโยบายแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงได้รับการรับรองการเป็นห้องปฏิบัติการวิเคราะห์จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ เช่น คุณภาพน้ำ อากาศ กากของเสียอุตสาหกรรม เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นและมีผลต่อชีวิตการทำงาน ของพนักงานในองค์กรประกอบด้วย

ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่พนักงานได้รับอย่างเหมาะสมกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานต้องอยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานอย่างสะดวกสบายถูกสุขลักษณะ และปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง พนักงานมีโอกาสนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การฝึกอบรม ทั้งด้านความรู้ ด้านความชำนาญในงานและความรู้ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง พนักงานได้รับทราบถึงความก้าวหน้าในสายงานของตนเอง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

การบูรณาการทางสังคม หมายถึง การทำงานร่วมกันของพนักงาน มีความสามัคคี ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกกัน ให้ความช่วยเหลือในการทำงานได้เป็นอย่างดี ยึดถือเรื่องส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตนเอง และมีการติดต่อกันอย่างเปิดเผยพนักงานทุกคนสามารถรับรู้ข้อมูลของบริษัทได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

ธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร หมายถึง สิทธิของพนักงาน ในการปฏิบัติตัวตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทตามขอบเขตที่กำหนด สิทธิการแสดงออกและการแสดงความคิดเห็นของสิทธิของพนักงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคจากบริษัท

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง พนักงานสามารถจัดสรรเวลาการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเองเพื่อให้เวลาตนเองในการพักผ่อนกับครอบครัวและทำกิจกรรมอื่นๆในชีวิตประจำวัน

ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง พนักงานได้มีส่วนร่วมกับการเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมขององค์กร ที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานรู้สึกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม หรือการให้ความช่วยเหลือที่นอกเหนือจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ระดับการแสดงออกพนักงานในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย 1) บทบาทสมาชิก 2) บทบาททีม 3) การสื่อสาร 4) การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) การเข้าใจกระบวนการของกลุ่ม 6) การประสานงาน

บทบาทของสมาชิก หมายถึง การแสดงออกของพนักงานการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับเพื่อทำให้ผู้นำองค์กรและพนักงานมีการทำงานร่วมกัน รวมทั้งสามารถคาดการณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้

บทบาททีม หมายถึง การแสดงออกของพนักงานถึงการกำหนดสิ่งที่ต้องการในอนาคตที่ผู้นำองค์กรเปิดให้พนักงานสะท้อนการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่องและเสนอแนะแนวทางในการทำงาน

การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อระหว่างพนักงานที่สะดวกและเกิดความคล่องตัว รวมถึงการสะท้อนผลการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานภายในทีม ในทุกรูปแบบการสื่อสาร

การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ส่งเสริมการทำงานช่วยเหลือการทำงาน ให้สามารถทำงานได้อย่างดี

การเข้าใจกระบวนการของกลุ่ม หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่ต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เข้าใจพฤติกรรมแต่ละบุคคล และช่วยให้พนักงานทำงานกันอย่างใกล้ชิด

การประสานงาน หมายถึง หมายถึงการแสดงออกของพนักงานในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันระหว่างผู้นำองค์กรกับพนักงานและระหว่างพนักงานด้วยกันเอง

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมตามรายละเอียด ดังนี้

ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ได้ทำงานกับองค์กรมีความรู้สึกที่ปลอดภัย รู้สึกสบายใจและอยากที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป โดยผลลัพธ์ของพฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงออกมาในรูปแบบผลลัพธ์ของงาน

ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานยังต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ตลอดไป และมีความสุขในการทำงานและดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเรื่อยๆ

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปและจะไม่ลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่นๆ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเองซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการแต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพรวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ซึ่งองค์ประกอบพฤติกรรมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) ความอดทนอดกลั้น 4) การคำนึงถึงผู้อื่น และ 5) การให้ความร่วมมือ

การให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พนักงานในองค์กรแสดงความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในเวลาปฏิบัติงานและนอกเหนือจากการทำงาน

ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบสนองนโยบายขององค์กร ชยันทำงานตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพย์สินของบริษัท รวมถึงการไม่ใช้เวลาในการทำงานไปทำธุระส่วนตัว

ความอดทนอดกลั้น หมายถึง พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานหรือการประสานกับบุคคลหรือหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกในองค์กร การหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พนักงานเคารพในสิทธิของผู้อื่นทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวรวมทั้งไม่ก้าวร้าวหน้าที่หรือสร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานอันจะก่อให้เกิดปัญหาในองค์กร

การให้ความร่วมมือ หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆขององค์กรให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆและประกาศต่างๆขององค์กร พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรและมีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กรและมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร