

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเอาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา โดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ได้รับการยอมรับโดยนักวิชาการว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การ และได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เคท และ คาน (Katz & Kahn, 1989 อ้างใน ชินวัฒน์ สักดิ์พิชัยมงคล, 2555, หน้า 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

สเปคเตอร์ (Spector, 1996 อ้างใน ชินวัฒน์ สักดิ์พิชัยมงคล, 2555, หน้า 25) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงาน โดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

ออร์แกน (Organ, 1997 อ้างใน ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553, หน้า 30) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง บทบาทพิเศษ หรือบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ

นิวสตรอม และ เดวิส (Newstrom and Davis, 1997 อ้างใน ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553, หน้า 30) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990 อ้างใน ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553, หน้า 31) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

ลูแทน (Luthans, 1992 อ้างใน จิตติพร ก้อนนาค, 2556, หน้า 12) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones, 1999 อ้างใน จิตติพร ก้อนนาค, 2556, หน้า 11) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้การให้คำแนะนำทางบวกเพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

มุนเชนสกี (Munchinsky, 1996 อ้างใน จิตติพร ก้อนนาค, 2556, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การวิจัยเกี่ยวกับองค์กรมีการค้นพบสิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่ง นั่นคือพนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความผาสุกที่ได้รับจากองค์กร โดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์กรได้อธิบายไว้ในตัวงาน ปรัชญาที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่ง หมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (Extra Role Behavior)

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมิให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความสำเร็จภายในองค์กร พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์กร สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

ประเภทของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิลเลียม และ แอนเดอร์สัน (Williams and Anderson, 1991 อ้างใน ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล, 2555, หน้า 26) ได้แบ่งแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

เกรย์แฮม (Graham, 1991 อ้างใน ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล, 2555, หน้า 27) ได้แบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการระบุงถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคาม ซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และความร่วมมือกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่จะสนับสนุนความสนใจขององค์กร

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience) ให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร คำพรณงาน และนโยบายของฝ่ายบุคคลที่ช่วยบันทึก และยอมรับความต้องการ และสิ่งที่ปรารถนาตามกฎหมาย ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล การยอมอยู่ภายใต้กฎหมาย (Obedience อาจหมายถึง การเคารพต่อกฎ และคำสั่งในเรื่องความตรงต่อเวลาการทำงานให้สำเร็จ และช่วยดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร)

3. พฤติกรรมมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดเห็นพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึกที่รับผิดชอบในระบบการจัดการในองค์กร รวมทั้งความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็นและแนวความคิดใหม่ ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดี หรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่ไม่ชอบเพื่อใช้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

จอร์จ และ เบรฟ (George and Brief, 1992 อ้างใน ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553, หน้า 34) ได้จัดรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Coworker) คือ รูปแบบการให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจ ซึ่งสมาชิกในองค์กรจัดให้เกิดความรู้สึกสะดวกสบายต่อบุคคลอื่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมาย

2. พฤติกรรมช่วยเหลือ (Altruism) คือบุคคลนั้นต้องเกิดความคิดว่าการให้ความช่วยเหลือนั้นเป็นเสมือนความรับผิดชอบโดยเฉพาะ

3. พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (Spreading Goodwill) เป็นวิธีการที่สมาชิกในองค์กรสมัครใจที่จะทำ และนำมาสู่ประสิทธิผลในองค์กร โดยผ่านความพยายามที่จะนำเสนอองค์กรของเขาผ่านชุมชน

4. พฤติกรรมการให้คำแนะนำ (Making Constructive Suggestions) การให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจในเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร การจัดการงานที่มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น การปรับโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานให้ดีขึ้นเพื่อตอบรับการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า

โมโทวิทโล และ บอแมน (Motowidlo and Borman, 1997 อ้างใน นัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553, หน้า 36) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping and cooperating with other) เป็นพฤติกรรมความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือลูกค้า ความสมัครใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงาน รวมทั้งพฤติกรรมเอื้อเฟื้อ และไม่ปัน

2. พฤติกรรมการสนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives) เป็นความภักดีของพนักงานต่อองค์กรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ทำงานกับองค์กรในระหว่างระยะเวลาที่มีงานหนักและนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจในองค์กรต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามคำสั่ง และกฎเกณฑ์ ให้ความเคารพต่ออำนาจ ปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร และนโยบาย การประชุมตามเวลาที่ได้นัดหมาย

4. พฤติกรรมความกระตือรือร้น (Persisting with Effort) เป็นความพยายามที่เหนือกว่าปกติในการทำงาน มีความจำเป็นต่อความสำเร็จในงานส่วนตัว รวมทั้งความพยายามอดทนและมีสติรู้ผิดชอบชั่วดี และมีความพยายามอย่างสูงในการทำงาน

5. พฤติกรรมอาสาสมัคร (Volunteering to Carry out Task Activities) เป็นการอาสาสมัครที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งไม่ได้อยู่ในส่วนของงานอย่างเป็นทางการ เช่น เสนอแนะการปรับปรุงองค์กร ความคิดริเริ่ม และมีความรับผิดชอบอย่างสูง

ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างใน ฐิติพร ก้อนนาค, 2556, หน้า 16) ได้แบ่งพฤติกรรมลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานเงินเดือนเต็มใจและอาสาให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และ ผู้บังคับบัญชาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันที ที่เกิดปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ เป็นต้น

2. คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น เพราะตระหนักว่าการปฏิบัติงานในองค์กร ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่เสมอ เช่น การปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานก่อนการลงมือทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดตามมาจากการทำงานนั้น เป็นต้น

3. พุทธิกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ความคับข้องใจ อุปสรรคในการทำงาน และความกดดันต่างๆ หรือการประสานงานกับบุคคลอื่นๆ โดยไม่มีการเรียกร้องใดๆ เช่น ในกรณีที่พนักงานพบปัญหาในการทำงานที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องขอความเป็นธรรมได้ แต่การร้องทุกข์นั้นจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานพนักงานคนนี้จึงอดทน และเลือกที่จะไม่ร้องทุกข์ด้วยความเต็มใจ

4. พุทธิกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานเต็มใจจะปฏิบัติงานให้ได้เหนือกว่าที่องค์กรคาดหวังตามกฎระเบียบ และสนองนโยบายขององค์กร เช่น ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา ประหยัด และดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ และทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปในเรื่องส่วนตัว เป็นต้น

5. พุทธิกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร เช่น การมีส่วนร่วมและเข้าร่วมการประชุม รักษาความลับขององค์กร มีความต้องการพัฒนาองค์กร แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสม เป็นต้น

การวัดพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ในการศึกษาเกี่ยวกับพุทธิกรรมของบุคคล วิธีการประเมินพุทธิกรรมถือว่ามีความสำคัญที่สุด เพราะการวัดพุทธิกรรมที่ถูกต้องจะส่งผลให้ผลการศึกษานั้นมีความถูกต้องและเป็นจริง สามารถนำผลการศึกษานั้นมาประยุกต์ใช้ให้ในการพัฒนาพุทธิกรรมของบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการวัดพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรก็เช่นกัน เครื่องมือวัดพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ถูกสร้างขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถประเมินพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุดภายใต้ในการศึกษานั้นๆ การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้เป็น 3 แนวทางคือ

แนวทางที่ 1 พุทธิกรรมบทบาทพิเศษตามแนวคิดที่แยกโครงสร้างของพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดย Smith, Organ and Near (1983) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัดพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรขึ้นประกอบด้วย 16 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์ห่อข้องประกอบเชิงสำรวจพบว่าพุทธิกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และการมีมโนสำนึก (Generalized Compliance) เครื่องมือวัดชุดนี้ถือได้ว่า

เป็นต้นแบบการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระยะต่อมา ในปี ค.ศ. 1988 Organ (1988) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การมีมโนสำนึก การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความสุภาพ และการทำความดีให้สังคมในองค์กร

แนวทางที่ 2 วิริณซ์ ธรรมนารถสกุล (2547) เครื่องมือวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจากแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ที่พิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรใน 3 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง Graham (1991 อ้างถึงใน วิริณซ์ ธรรมนารถสกุล) เป็นผู้นำในแนวคิดนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. การเชื่อฟังคำสั่ง 2. การทำตามความขอดเยี่ยม 3. ความโอบอ้อมอารี 4. ความซื่อสัตย์ 5. การทำความดีให้สังคมในองค์กร มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่าคุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่าค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถนำไปใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน ต่อมาเครื่องมือชุดนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่โดย Graham (1991) และจำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) การขยันในงาน (Personal Industry) การสร้างสรรค์ในงาน (Individual Initiative) และความซื่อสัตย์ ในปี ค.ศ. 1994 Graham and Dienesch (1994) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรขึ้นภายใต้แนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญา และทฤษฎีทางสังคม จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีสกัดแบบส่วนประกอบสำคัญ (Principle Component Extraction) พบว่า เครื่องมือวัดมี 5 องค์ประกอบ คือ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง การมีส่วนร่วมทางสังคม การมีส่วนร่วมสนับสนุนสิ่งใหม่ๆ และการมีส่วนร่วมในหน้าที่

แนวทางที่ 3 เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ภายใต้การกำหนดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามการรับรู้ของบุคคลในองค์กรนั้นๆ จากการศึกษาของ Skarlicki and Latham (1994) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสหภาพแรงงาน นักวิจัยให้สมาชิกในสหภาพแรงงานคิดว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และสร้างเครื่องมือวัดขึ้นภายใต้นิยามและพฤติกรรมที่สมาชิกสหภาพแรงงานได้กำหนดขึ้น เรียกว่า เครื่องมือวัดการสังเกตพฤติกรรม (Behavior Observe Scales-BOS) การสร้างเครื่องมือวัดด้วยแนวทางนี้ได้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยหลายกลุ่มจากการศึกษาของ Werne (1994) ได้ให้พนักงานในมหาวิทยาลัยจำแนกว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และพฤติกรรมตามบทบาท และได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์กร (OCB- Organization) และองค์ประกอบด้านบุคคล (OCB-Individual) จากการศึกษาของ Farh, Earley and Lin (1997) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรขึ้นใหม่ในสังคมชาวจีน พบว่าเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ที่มีความคล้ายกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแบบสากล คือ ด้านการยอมรับเอกลักษณ์ขององค์กร สอดคล้องกับด้านการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และด้านการมีมโนสำนึก อีก 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความกลมกลืนระหว่างบุคคล (Interpersonal Harmony) และการปกป้องทรัพยากรขององค์กร (Protecting Company Resource)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามแนวคิดของออร์แกน เนื่องด้วยมีความครอบคลุมในเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ โดยแบ่งพฤติกรรม ออกเป็น 5 พฤติกรรม คือ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

แนวคิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ไว้หลายท่าน ดังนี้

แคทซ์และคาห์น (Katz and Kahn, 1978, p. 403 อ้างใน ปารีชาติ ปานสำเนียง, 2555, หน้า 26) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและความเป็นมิตรซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

มัวร์เฮดและ กริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1998, p. 463 อ้างใน ปารีชาติ ปานสำเนียง, 2555, หน้า 26) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการสร้างสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร

ออร์แกน (Organ, 1987, p. 85 อ้างใน เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ, 2559, หน้า 23) ได้หนุนเสริมความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเองซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร

จากความหมายที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เกินหน้าที่ ความรับผิดชอบที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกนและโคโนสกี (Organ and Konvsky, 1989, pp. 157-164 อ้างใน เพ็ญญา จันทรสุวรรณ, 2559, หน้า 26) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้เป็น 2 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา บางทีเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงานหรือให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (compliance) เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่ยังต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎ เช่น มาทำงานตรงเวลาและไม่กินเวลาทำงาน

มอร์ริสัน (Morrison, 1995, p. 484 อ้างใน เพ็ญญา จันทรสุวรรณ, 2559, หน้า 27) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานและความพึงพอใจของลูกค้า

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

กรีนเบิร์กและบารอน (Greenberg and Baron, 1997, p. 370 อ้างใน ลักษณ์มวรรณ บุรพา, 2556, หน้า 13) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการด้วยกันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

2. พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

3. พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

วิลเลียมและแอนเดอร์สัน (Williams and Anderson, 1991, pp. 601-607 อ้างใน ลักษณ์มวรรณ บุรพา, 2556, หน้า 14) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าที่ต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยทั่วไป

ออร์แกน โปดซาคอฟและแม็คเคนซี (Organ, Podsakoff, and MacKenzie, 2006, pp. 221-226 อ้างใน ลักษณ์มวรรณ บุรพา, 2556, หน้า 15) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวกับองค์กร รวมถึงลูกค้าขององค์กร มีจิตใจอุทิศตนคอยให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และคอยให้ความช่วยเหลือในทุกด้านที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะป็นในหรือนอกเวลางานหรือจะเป็นงานในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็คงยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

2. ด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เกินกว่าความคาดหมายในบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด มีความตรงต่อเวลาไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว เป็นคนที่มีสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกงานหรือเกี่ยงงานให้แก่ผู้ใด เต็มใจและยินดีที่จะทำงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเสมอ

3. ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความอดทนอดกลั้นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ตนไม่พอใจ มีความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น จะต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานอื่นในลักษณะที่ตรงกับวัฒนธรรมไทย ที่เรียกว่า การเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดยคอยใส่ใจและตระหนักถึงผู้ร่วมงานคนอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่

5. ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่มีความเต็มใจในการรับผิดชอบและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับขององค์กร มีความรู้ลึกต้องการให้องค์กรพัฒนา มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร ให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กรและมีปฏิริยาตอบสนองมีความรับผิดชอบในทุก ๆ กิจกรรมขององค์กรที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ

จากการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ได้นำเสนอมานั้น ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของออร์แกน โปดชาคอฟและแม็คเคนซี เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าองค์ประกอบพฤติกรรมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ มีความชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ อีกทั้งเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่ได้รับการยอมรับและได้นำไปใช้ศึกษาอย่างแพร่หลาย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วงพัคตร์ ภูพันธ์ศรี, 2552, หน้า 1 ได้กล่าวไว้ว่า ในศตวรรษที่ 19 ที่ผ่านมามีคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” ยังไม่เคยมีการใช้มาก่อนเพียงแต่ในแต่ละองค์กรต่างก็จะพยายามยกระดับสภาพแวดล้อมของบุคลากรของตนเองให้ดีขึ้น เช่น มีการแบ่งผลกำไรให้แก่บุคลากรในองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นการเริ่มต้นของการพยายามในการพัฒนาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้เกิดขึ้นและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมซึ่งใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลัก แต่ในเวลาเดียวกันประเทศอื่น ๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน เช่น คำว่า “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 เป็นต้น

นอกจากนี้คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อการบริหารงานบุคคลและความพึงพอใจในงานเป็นอย่างมาก และสามารถแบ่งออกเป็น 4 ช่วงเวลาดังนี้ ในช่วง ค.ศ. 1930–1949 คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความมั่นคงในการทำงานที่มีระเบียบ และภาวะเศรษฐกิจของผู้ปฏิบัติงาน ต่อมาในช่วง ค.ศ. 1950–1959 แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานขยายออกไปอย่างกว้างขวางโดยนักจิตวิทยา และมีการเพิ่มเอาเรื่องของความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างขวัญและกำลังใจในการทำงานกับผลผลิตของงาน ซึ่งส่งผลให้มีเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานเป็นสิ่งซึ่งแสดงถึงคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย ในช่วงปี ค.ศ. 1960–1970 ได้มีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องการมีโอกาสในการทำงานที่เสมอภาคและแบบแผนในการทำงานที่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ปวีณา กรุงพลี, 2553, หน้า 16 ได้กล่าวไว้ว่า ตั้งแต่ในปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา มีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจังขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ประสิทธิผลขององค์กรและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยธรรมชาติของบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจ การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ปรากฏครั้งแรกในประเทศอังกฤษเนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพของสถานประกอบการ รวมทั้งจากความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงานสมัยนั้น ที่เริ่มมีมากขึ้นในปี ค.ศ. 1972 ได้มีการสัมมนาระหว่างชาติที่กรุงนิวยอร์กและได้มีการเสนอแนวคิดใหม่ที่เรียกกันว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” (Quality of Work Life - QWL) ขึ้นเป็นครั้งแรกจากนั้นแนวคิดดังกล่าวได้แพร่กระจายไปทั่วโลกทั้งในทวีปยุโรปและประเทศสหรัฐอเมริกา

นัฐกรณ์ บัวขาว, 2554, หน้า 4 ได้กล่าวไว้ว่า แนวความคิดเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน มีรากฐานทางทฤษฎีที่ค่อนข้างยาวนานกว่า 50 ปี โดยมีรากฐานมาจาก 3 สำนักคิดดังนี้ สำนัก “การจัดการแนวมนุษย์สัมพันธ์” เชื่อว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในระบบการทำงานไม่ใช่เรื่องของเศรษฐกิจหรือวัตถุแต่อย่างใดหากแต่เป็นปัจจัย “มนุษย์” ดังนั้นความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานจึงมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่มและการจัดการแบบประชาธิปไตยย่อมดีกว่าแบบเผด็จการหรืออำนาจนิยม สำนัก “ระบบสังคมและเทคนิค” เชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอิทธิพลระบบการทำงานภายในองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับระบบเสียใหม่เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจและแรงกระตุ้นในการยกระดับประสิทธิภาพของงาน และสำนัก “ประชาธิปไตยแรงงาน” แนวสแกนดิเนเวียระบุว่า สภาพภาพแรงงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดระบบการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งขยายขอบเขตไปในระดับชาติด้วย

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

American Society of Training and Development (อ้างถึงใน นุดชา ภิญาโยภาว, 2547, หน้า 7) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรใดองค์กรหนึ่งใช้ในการทำให้สมาชิกทุกระดับขององค์กร ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงตกแต่งสภาพแวดล้อมขององค์กร วิธีการทำงานหรือผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐานวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมความมีประสิทธิภาพขององค์กรและปรับปรุงคุณภาพชีวิตในขณะทำงานของพนักงาน

วอลตัน (Walton, 1974, pp. 22-27 อ้างถึงใน มณฑป ผลาสินธุ์, 2552, หน้า 8) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการ ความปรารถนา สถานภาพตัวบุคคลหรือสังคม เรื่องสังคมขององค์กรที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

ทาเกซาว่า (Takezawa, 1984 อ้างถึงใน วรารณ บุญล้อม, 2551, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้หลากหลาย ดังนี้ เป็นการสร้างบรรยากาศ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และ คัมมิง (Huse and Cummings, 1985, pp. 198-199 อ้างถึงใน ชนิดา เล็บครุฑ, 2554, หน้า 21) กล่าวถึง ความปรารถนา หรือความพึงพอใจในงานคุณภาพชีวิตการทำงานคือประสิทธิผล

ขององค์กรอันเนื่องมาจากความผาสุก และคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อองค์กร คือ ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

เดวิส และ นิวสตรอม (Davis and Newstrom, 2002 อ้างถึงใน ฌัฐพล ศิลาทอง, 2552, หน้า 16) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า การพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีที่สุด และเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจขององค์กร

ปกรณั์ ปรีชาภรณ์ (2552, หน้า 32) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ทักษะคติ ความรู้ลึกของพนักงาน พึงพอใจในงาน และมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ มีความผูกพันต่อองค์กร

จันทร์ทิมา รุ่งเรือง (2554, หน้า 8) นิยามความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ได้แก่ ด้านความปลอดภัยในการทำงาน ด้านความยุติธรรมในการทำงาน และ ด้านความรับผิดชอบต่อสุขภาพของพนักงาน

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้นจะพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974, pp. 22-27 อ้างใน ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม, 2557, หน้า 15) เป็นบุคคลหนึ่งที่ทำให้การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อม

การสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นประกอบด้วยเงื่อนไข ดังนี้ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เพียงพอ โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อสังคม

ซึ่งได้มีนักคิดที่ได้ให้องค์ประกอบที่คล้ายคลึงและใกล้เคียงกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974, pp. 22-27 อ้างใน ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม, 2557, หน้า 13) ดังนี้ ได้แก่ ฮิวจ์ และ คัมมิง (Huse and Cumming, 1985, pp. 198-199 อ้างใน ศิริกานต์ ทิมย้ายงาม, 2557, หน้า 13) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงานว่ามีลักษณะต่างๆ ดังนี้ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ดีและปลอดภัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ในองค์กร ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลในชีวิต และความภูมิใจในองค์กร

อัมสตอต (Umstot, 1984, p. 422 อ้างใน สุวริย์ เพชรแต่ง, 2556, หน้า 18) ก็ได้กล่าวถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ประกอบ การให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพอนามัย การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความเจริญงอกงามและสวัสดิการ บำรุงการทางสังคม สิทธิตามรัฐธรรมนูญ จังหวะชีวิตส่วนตัว และการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม

เลวิน (Lewin, 1981, pp.101-37 อ้างใน สุวริย์ เพชรแต่ง, 2556, หน้า 18) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ ได้แก่ค่าจ้างและผลประโยชน์ที่จะได้รับ (Pay and Benefits) เงื่อนไขของการทำงาน (Condition of Employment) เสถียรภาพของการทำงาน (Employment Stability) การควบคุมการทำงาน (Control of Work) การปกครองของตนเอง (Autonomy) การยอมรับ (Recognition) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) วิธีพิจารณาการเรียกร้อง (Appeals Procedure) ความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ (Adequacy of Resource to get don't) และความอาวุโส (Seniority in Employment)

ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆนั้น การใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานนั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญสรุปได้ว่ามีนักคิดประมวลองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ได้ใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน โดยองค์ประกอบด้านที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ดี มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่ ด้านการบำรุงการทางสังคม หรือสังคมสัมพันธ์ ในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร หรือธรรมนูญในองค์กร ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ความภูมิใจในองค์กร และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

วานนี (Varny, 1977 อ้างถึง สุริดา เลิศอุไรวงศ์, 2557, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีมว่า เป็นขบวนการขั้นพื้นฐานในการพัฒนาบุคคลที่ทำงานร่วมกันให้เรียนรู้ว่า จะต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะบรรลุเป้าหมายของแต่ละคน และขณะเดียวกันก็บรรลุเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี ต้องประกอบด้วย 1) บทบาทของสมาชิก 2) บทบาทของทีม 3) การสื่อสาร 4) การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) การเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่ม 6) การประสานงาน

ยงยุทธ เกษสาคร (2541) ได้สรุปถึงองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ได้ 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) มีเจตนาที่ดีและตั้งใจทำงาน 2) มีทักษะในการทำงาน 3) มีความร่วมมือและประสานงานกัน และ 4) มีมนุษยสัมพันธ์

ฉันทนา จันทรบรรจง (2542) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่เกื้อหนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ 1) มีจุดมุ่งหมายและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จร่วมกัน 2) ผู้นำมีคุณลักษณะที่เหมาะสม 3) สมาชิกมีลักษณะที่เหมาะสม 4) มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก 5) วิธีการทำงานที่ให้ความสำคัญกับข้อมูล ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม 6) มีรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และ 7) บรรยากาศของกลุ่มเป็นกันเอง

สุทธิชัย แญญูโรจน์ (2555) ได้กล่าวถึงหลักในการทำงานเป็นทีมที่ดีนั้นจะต้องมีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) เป้าหมาย 2) บทบาทของผู้นำและผู้ตาม 3) กระบวนการทำงาน 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 5) การเสริมสร้างกำลังใจ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม มีจำนวน 6 องค์ประกอบ แต่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ วานนี (1977) โดยศึกษาปัจจัยดังนี้ 1) บทบาทของสมาชิก 2) บทบาทของทีม 3) การสื่อสาร 4) การสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 5) การเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่ม 6) การประสานงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 234 อ้างใน นเรศรี แสนมนตรี, 2553, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติในเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งแสดงถึงความเกี่ยวข้องหรือผูกพันที่บุคคลมีให้กับองค์การ

ผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกผูกพันอยู่กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความผูกพันอยู่กับบทบาทของตนที่เกี่ยวกับเป้าหมายและค่านิยมนั้น

คานเตอร์ (Kanter, 1972 อ้างใน ปวีณา กรุงพลี, 2553, หน้า 16) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นความจงรักภักดีที่ซื่อสัตย์ต่อองค์การ เต็มใจที่จะอุทิศกายใจให้กับสังคมในองค์การ โดยการผูกพันตัวเองเข้ากับสัมพันธ์ภาพทางสังคม เมื่อสังคมในองค์การตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยได้สรุปความหมายความผูกพันต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การที่เป็นลักษณะต่อเนื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะรวมกลุ่ม และความผูกพันต่อองค์การในลักษณะการควบคุมอยู่

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

แนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977 อ้างใน ปิ่นปัทมา คุรุฑพันธุ์, 2550, หน้า 21) ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความผูกพันเชิงผูกพันกับความต้องการลาออกของบุคลากรในองค์การ กล่าวคือ หากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การสูง ความต้องการลาออกก็จะอยู่ในระดับต่ำ ในทาง

ตรงกันข้ามบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ก็จะมีความต้องการลาออกมากขึ้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์กร เพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร จากคุณลักษณะดังกล่าว แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของสตีเยอร์ (Steers, 1977 อ้างใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2550, หน้า 21) อันประกอบด้วยตัวชี้วัด 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มาเป็นแนวทางในการศึกษาตัวแปรตาม

ส่วนแนวคิดของ เชลดอน (Sheldon, 1971, pp.144 อ้างใน ภาวิณี แก้วเมือง, 2554, หน้า 22) เห็นว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร คือ 1) ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ 2) ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีผลผลักดันให้เกิดค่านิยมต่อ อาชีพ 3) การพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

ส่วนแนวความคิดของ เฮิร์บอินนิค และ อัลดีโต (Hrebiniak and Alutto, 1972, p. 566 อ้างใน มณฑป ผลาสินธุ์, 2552, หน้า 18) เห็นว่า ตัวแปรที่ใช้ทำนายความผูกพันต่อองค์กร ได้ดีที่สุด คือ 1) ความตึงเครียดในบทบาท 2) ระยะเวลาของประสบการณ์ในงานในหน่วยงาน 3) ความไม่พึงพอใจเนื่องจากความไม่รู้สึกก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนแนวความคิดของ ลี (Lee, 1971, p. 213 อ้างใน มณฑป ผลาสินธุ์, 2552, หน้า 18) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจาก 1) ความต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา 3) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

โดยลักษณะที่ได้กล่าวถึงนั้นมีความแตกต่างจากของ คานเตอร์ (Kanter, 1972, pp. 112-114 อ้างใน ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2550, หน้า 22) อันประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การมีความเต็มใจที่จะใช้ความพากเพียร เพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร และการมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะธำรงรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

นอกจากนั้น สโต (Staw, 1977, pp.133-135 cited in Porter et al., 1983, pp. 34-36 อ้างใน มณฑป ผลาสินธุ์, 2552, หน้า 19) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรในความผูกพันต่อองค์กรในด้านทัศนคติ และความผูกพันต่อองค์กรในด้านพฤติกรรม

ในปี 1993 อัลเลน (Allen et al., 1993, pp. 142 อ้างใน สุภากร ทัศนศรี, 2555, หน้า 27) ได้จำแนกลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

นอกจากนั้น อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Meyer, 199, pp. 35-37 อ้างใน สุภากร ทัศนศรี, 2555, หน้า 28) มีแนวคิดที่ว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบดังนี้ 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์การ และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่อเนืองการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ แสดงออกในรูปแบบของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์การ

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้ แนวคิดของ อัลเลน (Allen et al., 1993, p.143 อ้างใน สุภากร ทัศนศรี, 2555, หน้า 27) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การได้ชัดเจน และมีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญที่นักวิชาการอื่น ๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด ด้วยเหตุนี้แนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ อัลเลน (Allen et al., 1993, p.144 อ้างใน สุภากร ทัศนศรี, 2555, หน้า 27) จึงได้รับการยอมรับและเป็นตัวแปรในการศึกษาในเรื่องความผูกพันต่อองค์การมาก โดยเห็นว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ มี 1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ 2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และ 3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

การวัดความผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการวัดความผูกพันต่อองค์การ นักวิชาการแต่ละท่านมีการสร้างแบบวัดที่ความแตกต่างกันตามการให้คำจำกัดความที่ได้กล่าวไว้ เชลดอน (Sheldon, 1971, p. 231 อ้างใน ภาวิณี แก้วเมือง, 2554, หน้า 23) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลความผูกพันต่อองค์การ โดยแสดงว่ามีความผูกพันต่อองค์การ และถ้าเลือกเพียงข้อเดียวแสดงว่าไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตามแบบวัดความผูกพันต่อองค์การที่นักวิจัยได้นำมาใช้เป็นแบบวัดกันมากมาย

ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การวัดความผูกพันต่อองค์การ คือ แบบวัดความผูกพันต่อองค์การของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Meyer, 1990, pp.143-145 อ้างใน สุภากร ทัศนศรี, 2555, หน้า 28) ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1) ความผูกพันด้านจิตใจ คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ได้ทำงานกับองค์กรมีความรู้สึกว่าปลอดภัย รู้สึกสบายใจและอยากที่จะอยู่ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป โดยผลลัพธ์ของพฤติกรรมดังกล่าวจะแสดงออกมาในรูปแบบผลลัพธ์ของงาน

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ คือ ความรู้สึกที่พนักงานยังต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ตลอดไป และมีความสุขในการทำงานและดำรงการเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปเรื่อยๆ และ

3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะอยู่ในองค์กรต่อไปและจะไม่ลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่นๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีผู้ศึกษาวิจัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั้น ดังนี้

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านตามแนวคิดของ Walton (1974, pp. 22-27) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุชาดา บุญญาเดช (2553) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในบริษัทผลิตเครื่องสำอางแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สาธิตา วงศ์กาไชย (2557) ได้ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ ความพึงพอใจคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า พนักงานกิจการร่วมค้า NWR-SBCC มีแรงจูงใจ ความพึงพอใจ คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากตามลำดับ ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยภายนอกเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาทิ สภาพแวดล้อม ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความมั่นคง ความปลอดภัย ดังนั้นองค์กรใดที่สามารถบริหารจัดการปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดี ก็ย่อมมีอิทธิพลการผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั้น มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

Nuluzze Jesca (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานเป็นทีม การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การตัดสินใจและความเป็นเลิศ ในการจัดการโรงพยาบาลมูลาโก ประเทศชุกินดา โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น อันได้แก่ การทำงานเป็นทีม การควบคุมองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การตัดสินใจ ส่งผลต่อการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า การทำงานเป็นทีม และการควบคุมองค์การแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดี และมีนัยสำคัญในทางบวก การจัดการประสิทธิภาพการทำงาน แต่การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ และการควบคุม ไม่ได้ได้รับการจัดการอย่างดีในหุ่มบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งในทางกลับกันการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเหล่านี้ ไม่ได้ได้รับการติดตามโดยใช้ระบบการให้รางวัลของโรงพยาบาล แต่จะช่วยให้้องค์การสามารถปรับตัวและเกิดนวัตกรรมที่จำเป็นสำหรับการเติบโตขององค์การในระยะยาว

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลให้การทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น รวมถึงทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในทีม และความพึงพอใจในการทำงานอย่างมืออาชีพ

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั้น มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

Thomson and Mabey (1994) พบว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ คือ ตัวแปรส่วนบุคคล ตัวแปรลักษณะของงาน ตัวแปรด้านบทบาท ตัวแปรด้านการบังคับบัญชา การมีอิสระในการเลือก การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและการบรรจุลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสมรวมถึงขั้นตอนในการสรรหาและบรรจุคนเข้าทำงาน ที่กล่าวเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ เช่น อายุงานที่ยาวนานของพนักงาน การขาดงานน้อย การมาสายน้อย และมีผลการปฏิบัติงานที่สูง

Organ and Ryan (1995) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจ การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งต่างก็เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในระดับที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การจะตอบแทนองค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานที่มีปัญหาในการทำงาน ช่วยสอนบุคลากรใหม่ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานทรัพยากรมนุษย์

วรภัตกุล ฉัตรนันทเวช (2556) ได้ศึกษาอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า 1) ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศ : เพศหญิงผูกพันมากกว่าเพศชาย ช่วงอายุ : ระหว่าง 21-23 ปี ผูกพันมากกว่าช่วงอายุอื่น ระดับการศึกษา : อนุปริญญาหรือสูงกว่า ผูกพันมากกว่าระดับการศึกษาอื่น 3) ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน และด้านโอกาสก้าวหน้า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ สามารถร่วมพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และที่ร้อยละ 80.10

สุธิดา เลิศอุไรวงศ์ (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงาน ซึ่งเป็นการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการศึกษาพบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูงความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พินิจอากาศศรีย ประเวทย์ นิ่งใจเย็น (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของความผูกพันกับองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาของบัญชาการกองทัพไทย พบว่า ข้าราชการทหาร สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหาร สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมีค่าเฉลี่ย 4.31 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior-OCB) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถอธิบายความแปรปรวนของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คิดเป็นร้อยละ 53.30 ($R^2 = 0.533$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความผูกพันต่อ

องค์การทั้ง 3 ด้าน มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.01

จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะพบว่าปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การนั้น มีทั้งในเรื่องของตัวแปรส่วนบุคคล ลักษณะงาน ด้านบทบาท ด้านการบังคับบัญชา การมีอิสระในการเลือก ความสอดคล้องของความคาดหวังต่อสิ่งที่ประเมินไว้ และที่สำคัญคือ การมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมและการบรรจุลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสม รวมไปถึงจนถึงขั้นตอนในการสรรหา การบรรจุคนเข้าทำงาน และการฝึกอบรมด้วย

การศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว (2550) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่อิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกันออกไปโดยได้มีการศึกษารวบรวมปัจจัยที่อิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า ตัวแปรด้านบุคคล และตัวแปรด้านองค์การอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Hannam and Jimmieson, 2003) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของนักวิชาการอีกหลายท่าน ทั้งนี้ปัจจัยด้านสภาพส่วนตัวยังสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ธนสิทธิ์ จันทร์ปลุก (2552) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานคนไทยของบริษัทข้ามชาติแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษา และค่าตอบแทนของพนักงานแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะแตกต่างกันออกไป ดังเช่น ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานและการศึกษาแตกต่างกันอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแตกต่างกัน (กษมา ทองขลิบ, 2550, บทคัดย่อ) ปัจจัยด้านอายุและรายได้ต่างกันอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวมแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แตกต่างกัน

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่ต่างกัน และยังพบอีกว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับสายงานปฏิบัติการและเงินเดือนที่แตกต่างกันอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่ต่างกัน นอกจากนี้ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับสายงานปฏิบัติการและระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ต่างกัน

ศุภากร ทัศนศรี (2555) จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่ โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่ต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การสำนึกในหน้าที่ การแสดงพฤติกรรมความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นต้น ซึ่งหากองค์กรใดที่มีพนักงานเหล่านี้มากๆ จะทำให้องค์กรไปสู่ความยั่งยืนได้

กรรณิกา ทองศรี (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงาน ความไว้วางใจภายในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายรถยนต์โตโยต้าแห่งหนึ่ง พบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านคุณค่าตนเองในองค์กรปัจจุบัน ด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบัน ด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบัน และด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพนอกองค์กรปัจจุบันอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้า ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและนายจ้างหรือตัวแทนนายจ้าง และด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กรอยู่ในระดับสูง 3) พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง 4) ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงาน ความไว้วางใจภายในองค์กรด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและองค์กร ด้านความไว้วางใจระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน การรับรู้คุณค่าของตนเองในการจ้างงานด้านการรับรู้คุณค่าของอาชีพในองค์กรปัจจุบันและด้านคุณค่าตนเองนอกองค์กรปัจจุบันสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อโนชา วันแต่ง (2556) ที่ได้ศึกษาผลการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาลและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับผลการดำเนินงาน

ของกลุ่มงานการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรอง โรงพยาบาลมาตรฐานระดับสากล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็น ปัจจัยในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ โดยมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่าน ตามพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผล ไปยังผลการ ปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นปัจจัยหลักสำคัญใน การกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมตามบทบาทของตนได้ดียิ่งขึ้น

ทิพย์สุคนธ์ จงรักย์ กล้าหาญ ณาน และเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2557) จากการรวบรวม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความผูกพันที่อิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นเหนียวระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการ แสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี และผลักดันให้บุคคลกับองค์กรเต็มใจอุทิศให้กับองค์กร

สโมสร ศรีพันธุบุตร (2557) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลหนึ่งมีความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันกับองค์กรหรือการมีอารมณ์ยึดมั่น รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ก็จะทำให้บุคคล อุทิศตนให้กับองค์กร ทุ่มเทความรู้ความสามารถเพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างเต็มที่ที่ทำให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรยังอิทธิพลความรู้สึกทางจิตใจทำให้เกิดการ ทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจรวมทั้งความจงรักภักดีแก่องค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งแบ่งกลุ่มประเภท ของอุตสาหกรรมเพื่อศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) อุตสาหกรรมเคมี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน อายุของพนักงานอยู่ระหว่าง 50-60 ปี นั้น มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ รวมถึงปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ สุดด้านคุณลักษณะของงาน ด้านความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับต่ำ 2) อุตสาหกรรมบริการอื่นๆ พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรมากที่สุด โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ สุดด้านคุณลักษณะของงาน ด้าน ความหลากหลายของงาน อยู่ในระดับต่ำ 3) อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัย คุณลักษณะของงาน วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร โดยคุณลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งทั้ง 3 ประเภท พบว่า ปัจจัย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ธวัณี ประกอบทอง (2560) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรีณสรอยแยลส์วิทยาลัย ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นภาพรวมต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ภาพรวมเกี่ยวกับเรื่องความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร โรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และการให้ความสำคัญต่อค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ที่เน้นถึงความรัก หลักศาสนา มาเป็นจุดเชื่อมโยง ช่วยขัดเกลาจิตใจผ่านการทำกิจกรรมของโรงเรียน สามารถสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกรัก มีความผูกพันและเชื่อมั่น ส่งผลในด้านพฤติกรรมการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ