

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา โดยแบ่งแยกเป็นหัวข้อตามลำดับ ได้ดังนี้

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร (Organization commitment)

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ได้ศึกษาค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ความผูกพันต่อองค์กร” แตกต่างกันไป โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน อรรถพ นิยมเดชา, 2557) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร โดยกล่าวว่า สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กรที่ตนอยู่ เป็นอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจในการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์กร และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Mowday et al. (1979 อ้างถึงใน อารีญา เสงทวีทรัพย์ศิริ, 2558) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และการมีส่วนร่วมในองค์การ มีระดับการ แสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่แนบแน่น และผลักดัน ให้บุคคลแต่ละคนมีความเต็มใจที่จะอุทิศตน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การให้ดียิ่งขึ้น

Porter (1974 อ้างถึงใน อารีญา เสงทวีทรัพย์ศิริ, 2558) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นลักษณะความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยมีความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์การ มีค่านิยมกับ เป้าหมายเดียวกับองค์การและมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเป็นพิเศษเพื่อทำประโยชน์ ให้กับองค์การ เป็นแนวคิดของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและเป้าหมายที่มีความสัมพันธ์กับ องค์การ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ และเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงระหว่างพนักงาน แต่ละบุคคลกับองค์การ

จิตติมา หลักทอง (2557) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึก ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และ วัฒนธรรมขององค์การมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ และทุ่มเทความรู้ความสามารถ ของตนเองเต็มที่ เพื่อให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป

ฉัตรพัชร มณีโรจน์ (2557) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่ดีของ พนักงานที่ยินดีจะปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน และส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้้องค์การ ได้บรรลุตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีเป้าหมายและค่านิยมของ องค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมของ้องค์การ แสดงออกถึงพฤติกรรมตั้งใจของพนักงาน ที่จะให้ความพยายามอย่างมาก ในการปฏิบัติงานที่เป็น ประโยชน์ของ้องค์การ เป็นความสามารถที่จะอยู่กับ้องค์การตลอดไป และมีความรู้สึกเป็น ส่วนหนึ่งของ้องค์การ ตลอดจนการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของ้องค์การ

ผกาวัลย์ อินทรวิชัย (2558) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกของ พนักงานที่มีการยอมรับ และมีความรู้สึกที่ดีต่อ้องค์การ โดยจะส่งผลต่อการมีพฤติกรรม้องค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อ้องค์การต่อไปได้

วิวัฒน์ แสงเพชร (2558) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคลากร ที่มีพฤติกรรมแสดงออก้องค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับบุคลากรของ้องค์กร โดยการยอมรับนโยบายและเป้าหมายของ้องค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของ้องค์กร พร้อมทั้งจะอยู่กับ้องค์กรต่อไป ประกอบด้วย ความผูกพันเชิงต่อเนื่องและความผูกพันเชิงค่านิยม

สิทธิพร ปรีรอด (2559) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงต่อองค์การ ซึ่งจะยอมรับในเป้าหมาย วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์การ เพื่อรู้สึกว่าเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ โดยบุคลากรจะทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทอย่างสุดความสามารถ ตลอดจนมีความจงรักภักดีและต้องการที่จะทำงานให้กับองค์การต่อไป

สุภาวดี พสภักดี (2559) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การที่พนักงานทำงานอยู่ โดยมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายมีความเต็มใจที่จะเสียสละและอุทิศตนเต็มความสามารถ และทุ่มเทความพยายามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การ รู้สึกตนว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

อรธณพ นิยมเดชา (2557) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์การที่แสดงถึงความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการกระทำที่แสดงถึงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การและต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป

อรฤดี ธิติเสรี (2559) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นระดับความรู้สึก ความเชื่อ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และเป็นความต้องการของพนักงานที่จะทำให้กับองค์กร

อาภาพร สุวรรณคาม (2559) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นสภาวะทางจิตใจของพนักงานที่แสดงออกถึงความปรารถนา ความต้องการและภาระหน้าที่ของตนที่มีต่อองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะอยู่ด้วยองค์การได้นานที่สุด

อารัญญา เสงหวีทรัพย์ศิริ (2558) ได้นิยามความหมาย โดยกล่าวว่า เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่บุคคลมีต่อองค์การของตน โดยแสดงถึงความรู้สึกผูกพันทางจิตใจที่มีต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การ รวมถึงการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ว่า ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เช่น รู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ศรัทธา ยึดมั่นในกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ปกป้องชื่อเสียง ร่วมพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน อรรถนพ นิยมเดชา, 2557) ได้จำแนกลักษณะของความผูกพันต่อองค์การไว้เป็น 3 ลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกี่ยวข้องกับความรูสึกอารมณ์ (Want to) ทำให้เกิดความสามัคคีของกลุ่ม พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ด้วยกัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เป็นอารมณ์ที่บุคคลยึดติดกับองค์การ (Attachment to) เห็นพ้องต้องกันกับองค์การ (Identification with) และรู้สึกมีส่วนร่วมในองค์การ (Involve in) เนื่องจากบุคคลมีเป้าหมายของตนสอดคล้องกับองค์การ และมีความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ความรู้สึกดังกล่าวสามารถที่จะพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาที่ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีเมื่ออยู่ในองค์การ เป็นมุมมองด้านทัศนคติ

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance commitment) เป็นความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ต้องการรักษาสมาชิกภาพขององค์การไว้ เนื่องจากสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยไม่มีความรู้สึกชอบพอเข้ามาเกี่ยวข้อง (Need to) เป็นการมองว่าการที่คนต้องอยู่ในองค์การเป็นความจำเป็น มิฉะนั้นบุคคลจะสูญเสียผลประโยชน์หลายๆ อย่าง ที่ควรจะได้รับจากการลงทุนของตนเองเปรียบเทียบความสมดุลระหว่างผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเปรียบเทียบกับองค์การอื่น เป็นมุมมองด้านพฤติกรรม

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความรู้สึกที่บุคคลสำนึกในหน้าที่หรือข้อตกลงที่จะต้องอยู่ในองค์การต่อไป (Ought to) เป็นความผูกพันที่เกิดจากการประเมินว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่ถูกต้องควรจะทำ กลายเป็นความจำเป็น เป็นบรรทัดฐานที่จะต้องผูกพัน เพื่อความถูกต้องเหมาะสมทางสังคม สมาชิกเกิดความรูสึกว่าพันธะเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จะต้องรับรู้บรรทัดฐานขององค์การ เช่น ความจงรักภักดี ความเลื่อมใส ความศรัทธาต่อองค์การที่สังกัดอยู่ เป็นมุมมองด้านบรรทัดฐานของสังคม

นอกจากนี้ Allen and Meyer ยังได้กล่าวอีกว่า แนวคิดความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลแต่ละคนกับองค์การเข้าด้วยกัน อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงของความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจสูง หมายถึง เขาต้องการที่จะอยู่กับองค์การ (want to) ส่วนคนที่มีความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่สูง หมายถึง เขาจำเป็นต้องอยู่ (need to) เพราะไม่อย่างสูญเสียดูสิ่งที่ดีที่ตนลงทุนไป และสุดท้ายบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสูง แสดงว่าเขาคิดว่าเขาสมควรที่จะอยู่ (Ought to) เพื่อความถูกต้องทางสังคม

Buchanan (1974 อ้างถึงใน อรรถนพ นิยมเดชา, 2557) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) คือ การที่บุคคล มีเป้าหมายและค่านิยมของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายและค่านิยม รวมถึงวัตถุประสงค์ของ องค์การ ถือเสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นตน

2. การมีส่วนร่วมกับองค์การ (Involvement) คือ ความเต็มใจที่จะทำงานตามบทบาท ของตนอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้า และเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและยึดมั่นในองค์การและ พรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Dunham, Grube and Castaneda (1994, p. 371) กล่าวว่า ในแต่ละองค์ประกอบของ ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Meyer and Allen จำเป็นต้องอธิบายโดยใช้ชุดของตัวแปร ดัชนีที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านจิตใจ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันกับองค์กร และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร โดยเกิดจากการที่บุคคลได้รับ ประสบการณ์จากการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่ตรงกับความคาดหวังของเขา และทำให้เขา ต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ทั้งนี้ ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรแบ่งได้เป็น 4 ปัจจัยหลัก คือ

1.1 คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic)

1.2 คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic)

1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience)

1.4 คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic)

2. ความผูกพันด้านการคงอยู่ หมายถึง ความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งเกิด จากการประเมินและเปรียบเทียบผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการคงสมาชิกภาพไว้ในองค์กรกับ ผลประโยชน์ที่เขาจะต้องสูญเสียไป หากเขาลาออกจากองค์กร ทั้งนี้ ความผูกพันด้านการคงอยู่ เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจในการคงอยู่กับองค์กร หรือการรับรู้ว่ามีทางเลือก ที่จะไปอยู่กับองค์กรอื่น รวมถึงการรับรู้ความยากลำบากในการหางานใหม่ ทำให้บุคคลจำเป็นต้อง อยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันด้านการคงอยู่ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

2.1 อายุ (Age)

2.2 สถานภาพการจ้างงาน (Tenure)

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to leave)

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล การคงความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้เป็นสิ่งที่เหมาะสมและเป็นสิ่งที่ควรทำ โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยมส่วนบุคคล กล่าวคือ บุคคลอาจมีค่านิยมว่า คนที่ย้ายงานบ่อย ๆ เป็นคนที่ขาดความจงรักภักดี และไม่น่าเชื่อถือ หรืออาจเกิดจากความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ไม่ต้องการให้งานหยุดชะงัก อีกทั้งยังเป็นเรื่องของ การได้รับการปลูกฝังในความคิดว่าเขาควรจะอยู่กับองค์กร บุคคลจึงรู้สึกว่าเขาควรจะอยู่กับองค์กรต่อไป โดยความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ

3.1 ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Coworker Relationship)

3.2 การพึ่งพาได้ขององค์กร (Organizational Dependability)

3.3 การมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management)

Hewitt Associates (2015) ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานนั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม คือ การพูดเกี่ยวกับองค์กรในทางบวก ต่อผู้ร่วมงานและมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรด้วย (Say) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Stay) และการใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ และทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Strive)

Kanter (1972) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีที่ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เต็มใจที่จะอุทิศกายใจให้กับสังคมในองค์กร โดยการผูกพันตัวเองเข้ากับสัมพันธภาพทางสังคม เมื่อสังคมในองค์กรตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติขององค์กรต่อบุคคลในองค์กร โดยแบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นลักษณะต่อเนื่อง เป็นลักษณะที่บุคคลในองค์กรอุทิศตนปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และเสียสละเพื่อองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดไป
2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะรวมกลุ่ม เป็นความผูกพันทางสังคมในองค์กร จึงเกิดการกระตุ้นให้เกิดการรวมกลุ่ม จนทำให้ความผูกพันลักษณะนี้เพิ่มขึ้นได้
3. ความผูกพันต่อองค์กรในลักษณะการควบคุม เป็นลักษณะที่สมาชิกมีการผูกพันยอมรับและปฏิบัติตามบรรทัดฐาน และค่านิยมขององค์กร

Mowday et al., (1979 อ้างถึงใน อารีญา เสงวีทรัพย์ศิริ, 2558) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม (Behavior Commitment) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลในรูปแบบความต่อเนื่อง และความสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อบุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กร จะมีความพยายามในการทำงาน มีส่วนร่วมในการทำงาน โดยไม่มีความคิดที่จะ

โยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน เนื่องจากบุคคลกลัวว่าถ้าละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วจะสูญเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร โดยมีลักษณะ 3 ด้าน ดังนี้

2.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร คือ บุคคลมีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่จะทำงานด้วย มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

2.2 มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก ทั้งทางกาย และทางใจเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ในฐานะตัวแทนขององค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย มีความรู้สึกถึงความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับเป้าหมายของตน ทำให้บุคคลยอมรับเป้าหมายขององค์กร และมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร

2.3 มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

Porter (1974 อ้างถึงใน ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมาย 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร โดยมีความเชื่อว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่ดีและเหมาะสมกับตนมากที่สุด รวมถึงความรู้สึกการเป็นเจ้าของ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ตลอดจนการมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กรและมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Spector (1997 อ้างถึงใน รัฐติมา หลักทอง, 2557) จำแนกความผูกพันได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance commitment) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกองค์กร และจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

2. ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกัน หมายถึง ความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กร เพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้น เป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

3. ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative commitment) โดยแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ บุคคลรู้สึกว่ามีหน้าที่ต้องมีความซื่อสัตย์ผูกพันต่อองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Steer (1997 อ้างถึงใน วิวัฒน์ แสงเพชร, 2558) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้นโยบายอัตราการเข้าและการออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงานและค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกในความเป็นเจ้าของร่วมภายในองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

4. มีส่วนช่วยในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

2.1.3 ความสำคัญของความผูกพัน

Buchanan (1974) ศาสตราจารย์ชาวอเมริกัน จากมหาวิทยาลัยเยล ได้อธิบาย ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายอัตราการเข้างาน และอัตราการลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานต่อองค์กร โดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานที่มีต่องานหรือ

ด้านใดด้านหนึ่งของงานเท่านั้นด้วยเหตุนี้ความผูกพัน ต่อองค์การจึงเน้น ความผูกพันของพนักงาน ต่อองค์การ รวมทั้ง เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่วนความพึงพอใจในงานเน้นที่ภาพแวดล้อม ของงานอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์การ ค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า ความพึงพอใจในงาน แม้ว่า เหตุการณ์ประจำวัน ในสถานที่ทำงานอาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานแต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้น ไม่อาจมีผลกระทบต่อความผูกพัน โดยรวม

2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดัน ให้พนักงานปฏิบัติงานนั้น คือ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงาน ได้ดีกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากการที่พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ จะมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัว เชื่อมระหว่างจินตนาการของพนักงานในองค์การกับ เป้าหมายขององค์การ หรือช่วยให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่พนักงานมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมาก

จากแนวคิดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้ แนวคิดของ Allen and Meyer (1990) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การ ได้ชัดเจน และมีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญที่นักวิชาการอื่นๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด ด้วยเหตุนี้แนวคิด ความผูกพันต่อองค์การของ Allen and Meyer (1990) จึงได้รับการยอมรับและเป็นตัวแปรในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การจำนวนมาก โดยเห็นว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีลักษณะ 3 ประการ คือ (1) ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ (2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ และ (3) ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หรือที่เรียกกัน ในวงการวิชาการว่า OCB เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้น โดย Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จาก มหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ประเทศสหรัฐอเมริกา ชุดิมา ชุดิชิวานันท์ (2554) โดยแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Greenberg and Baron (1997 อ้างถึงใน ธิดาเดีว เจริญมิตร, 2556) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยกล่าวว่า เป็นการปฏิบัติของสมาชิกที่

นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Kate and Kahn (1978 อ้างถึงใน ธิดาเดิว เจริญมิตร, 2556) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ แต่ไม่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่าง ๆ ในองค์กร จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่น

Organ (1988 อ้างถึงใน อริยวราธ รัศมีกอบกุล, 2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และแสดงพฤติกรรมด้วยความสมัครใจ เป็นพฤติกรรมซึ่งไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติ ก็จะไม่ถูกลงโทษ

Podsakoff and MacKenzie (2006) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นรวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

ฉันทพัชร มณีโรจน์ (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือกับองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรเต็มความสามารถหรือกระทำหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือในภาระงาน โดยมีเป้าประสงค์ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายองค์กร เป็นความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายในการดำรงประโยชน์ขององค์กร

ผกาวัลย์ อินทวิชัย (2558) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากงานที่มีหน้ารับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายโดยตรง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจาก

ความสมัครใจและความเต็มใจ ไม่ได้ถูกบังคับและทาโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนหรือการสนับสนุนใด ๆ จากองค์การเป็นพิเศษจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์การ

รุจิรา เชาว์สุโข (2560) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่กระทำด้วยความเต็มใจ ไม่มีแรงจูงใจหรือบทลงโทษใด ๆ เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ สนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิผล

สุภาวดี พสกภักดี (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์การ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์การคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ พฤติกรรมเหล่านั้นช่วยสนับสนุนองค์การ สังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาในที่ทำงานสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยองค์การไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องับระบบการให้รางวัลที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

อรนิษฐ์ แสงทองสุข (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงาน ที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงาน และพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์การ

อรธณพ นิยมเดชา (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพื่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นและสนับสนุนให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงาน ไม่ได้ถูกกำหนดในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่ได้หวังรางวัลตอบแทน

อรฤดี ธิติเสรี (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ ซึ่งนอกเหนือจากที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ โดยเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ

อรวรรณ บุญบำรุง (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การสนับสนุนและเป็นประโยชน์ต่อ

การดำเนินงานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติ แต่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อริยวราธรรม รัชมีกอบกุล (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของ พนักงานแต่ละบุคคล ในองค์กร มีจุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และไม่คาดหวังการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าว

อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ (2558) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติทุกสิ่งทีพนักงานเลือกที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง โดยความตั้งใจของตนที่นอกเหนือจากความผูกพันโดยสัญญาพิเศษ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับรางวัลจากองค์กรซึ่งสิ่งที่ปฏิบัติเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและสนับสนุนให้เกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

จากความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมานอกเหนือจากความรับผิดชอบตามภาระงานหลัก ไม่หวังผลตอบแทน และมีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ตามแนวคิด Organ (1988)

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านเสนอองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ดังนี้

Graham (1991 อ้างถึงใน ธิดาเดียว เจริญมิตร, 2556) ได้แบ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 3 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นการระบุดึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคามซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และร่วมมือกับพนักงานคนอื่นๆ ที่จะช่วยสนับสนุนความสนใจขององค์กร

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ให้ความสำคัญกับโครงสร้างขององค์กรคำพรณงานและนโยบายของฝ่ายบุคคลที่ช่วยบันทึก และยอมรับความต้องการ และสิ่งที่ปรารถนาตามกฎเกณฑ์ ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างอย่างมีเหตุผล การยอมอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ อาจหมายถึง การเคารพ

ต่อกฎและคำสั่งในเรื่องของความตรงต่อเวลาการทำงานให้สำเร็จ และช่วยดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร

3. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดเห็นพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึก รับผิดชอบในระบบการจัดการในองค์กรรวมทั้งให้ความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่นและส่งข่าวสารที่ไม่ดีหรือข่าวสารที่สนับสนุนแนวคิดที่คนไม่ชอบเพื่อใช้ขัดแย้งกับความคิดของกลุ่ม

Greenberg and Baron (1997) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการด้วยกันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงาน
ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ
ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร องค์กรประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ ๆ

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งทีผิดพลาดขององค์กร”

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น

Jing – Lih Fah et al. (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับตนเอง (Self - domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การเรียนรู้

ด้วยตนเอง (Self - learning) หมายถึง พฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ พัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำทักษะเหล่านั้นไปใช้ในประโยชน์ให้กับองค์กร ความอุทิศตนในการทำงาน (Taking initiative) หมายถึง มีความตั้งใจและทุ่มเททำงานให้กับองค์กร เช่น การให้ความร่วมมือในการทำงาน และการรักษาความสะอาดของที่ทำงาน (Keeping workplace clean) หมายถึง การช่วยองค์กรดูแลรักษาและทำความสะอาด

2. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม (The group domain) ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Interpersonal harmony) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์หรือความสามัคคีในที่ทำงาน และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping co-workers) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับงานหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม

3. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (The organization domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การออกความเห็น (Voice) หมายถึง พฤติกรรมในการกล้าแสดงออกและมีความสามารถที่จะเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มในองค์กร (Participation in group activities) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความร่วมมือกับองค์กรในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็กิจกรรมในหน่วยงานตนเอง หรือกิจกรรมระดับองค์กร การส่งเสริมองค์กร (Promotion company) หมายถึง พฤติกรรมในการมีส่วนส่งเสริมรักษาและปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กรให้ดีในสายตาผู้อื่นเสมอ และการปกป้องประหยัดทรัพยากรขององค์กร (Protecting and saving company resources) หมายถึง พฤติกรรมช่วยเหลือองค์กรด้วยการประหยัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เงิน ข้อมูล อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้กับองค์กร เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม เป็นต้น

4. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทาสวัสดิการทางสังคม (Social welfare participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการช่วยงานบริการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น เป็นอาสาสมัครขององค์กรเพื่อไปร่วมทำกิจกรรมเพื่อชุมชน เป็นต้น และการยอมรับบรรทัดฐานทางสังคม (Compliance with social norms in the society) หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบรรทัดฐาน หรือกฎระเบียบทางสังคม เช่น ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

Katz (1964) ได้แบ่งรูปแบบพื้นฐานพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in - role behavior) คือ พฤติกรรมที่องค์กรได้

กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้สมาชิกปฏิบัติอย่างชัดเจน เช่น การกำหนดคำบรรยายลักษณะงาน (job description)

2. พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (extra – role behavior) คือ พฤติกรรมที่สมาชิกปฏิบัติขึ้นมาเอง นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด

Moorman and Blakely (1995 อ้างถึงใน รุจิรา เชาวสุโข, 2560) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal helping) เป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่เขาต้องการให้ช่วยเกี่ยวกับงานของเขา

2. การคิดริเริ่มระดับบุคคล (Individual initiative) แสดงถึงการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงาน เพื่อที่จะช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นและผลงานของกลุ่ม

3. ความตระหนักในหน้าที่การงาน (Personal industry) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานที่สูงเหนือกว่ามาตรฐานที่กำหนด เช่น การปฏิบัติในหน้าที่ด้วยความใส่ใจ เป็นต้น

4. การสร้างเสริมความจงรักภักดี (Loyal boosterish) เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

Motowido, Borman and Schmit (1997) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and Cooperating with Others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกคำ รวมถึงการคำนึงถึงผู้อื่น

2. สนับสนุนและป้องกันองค์กร (Endorsing, Supporting and Defending Organizational) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์กร คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ อยู่เคียงข้างองค์กรแม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนองค์กรด้วยความเต็มใจ

3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following with Enthusiasm and Extra Effort) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด นโยบายขององค์กร และเคารพค่านิยมขององค์กร

4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ แม้จะพบอุปสรรคหรือความไม่สะดวกต่างๆ

5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Volunteering to Carry Out Task Activities) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

Organ (1988 อ้างถึงใน อริยวารณ รัศมีกอบกุล, 2559) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การกระทำในการอาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงานที่ไม่มีใช้ การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นการกระทำในการช่วยเหลือป้องกัน แก้อิ หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นและให้กำลังใจ (Cheer leading) ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ ในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกด้วยความเคารพต่อสิทธิของบุคคลอื่น การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน การช่วยผู้อื่นในการป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้น หรือเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบรรเทาปัญหา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของตนเองในเวลาที่เหมาะสม และการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์การ

3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความไม่สะดวกสบาย ความผิดหวัง ความเครียดหรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ แม้จะไม่พอใจก็ตาม เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิจะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่การร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจและมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์กรแทนที่จะมองแต่ในแง่ลบ โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัด โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์การ การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆ ขององค์การอย่างมีคุณค่า และการบำรุงรักษาภายในองค์การ

5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วม ในการดำเนินงาน สนับสนุนด้านการบริหารงาน กระบวนการต่างๆ ขององค์การ ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึง การติดตามเรื่องอื่น ๆ ทั่วๆ ไป ภายในองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานใน องค์การ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารภายในองค์การ การมีส่วนร่วม สนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การและแสดงความคิดเห็นต่อองค์การ

Podsakoff et al. (2000) ได้จำแนกและจัดกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การที่นักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้จำแนกไว้ โดยรวมพฤติกรรมต่าง ๆ ที่มีความคล้ายคลึงหรือ ซ้ำซ้อนกันเข้ามาอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน สามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การได้เป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความ ช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจ การป้องกันหรือแก้ไขปัญหาของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับ การทำงาน ไม่เห็นแก่ตัว พยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร และช่วยสนับสนุนผู้ร่วมงาน

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่ สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านความสมัครใจโดยไม่บ่นว่า หรือแสดงความไม่พอใจ มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่ใช่ไปตามที่คาดหวัง ไม่บังคับขู่ขู่ผู้ร่วมงาน เมื่อผู้ร่วมงานไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของตน ยินดีสละประโยชน์ส่วนตน เพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน และมีความสุภาพอ่อนน้อม

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง พฤติกรรมในการ เป็นผู้สนับสนุนและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้น กล่าวถึงภาพลักษณ์ขององค์กรให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี ปกป้องและป้องกัน องค์กรจากการคุกคามภายนอก และรักษาความจงรักภักดีนั้นไว้แม้องค์กรจะตกอยู่ในภาวะวิกฤต

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) หมายถึง พฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรปฏิบัติ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual Initiative) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานหรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์กรด้วยความ สมัครใจมีความพยายามและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง อาสาทำงานในหน้าที่ รับผิดชอบพิเศษ และส่งเสริมผู้อื่นให้ปฏิบัติเช่นเดียวกัน

6. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความสนใจหรือมีความผูกพันกับองค์กรโดยรวม กระตือรือร้นในการเข้าร่วมในกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรเช่น การเข้าร่วมประชุม การร่วมอภิปรายนโยบาย การร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรว่าจะมุ่งไปในทิศทางใด เป็นต้น สังเกตและติดตามข้อมูลข่าวสารภายนอกเกี่ยวกับอันตราย ที่อาจเกิดขึ้นหรือแสวงหาโอกาสที่ดีสำหรับองค์กร อาทิ เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร เป็นต้น ระมัดระวังและรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เช่น การรายงานอันตรายที่อาจเกิดจากอัคคีภัยหรือพฤติกรรมที่น่าสงสัย การปิดประตูสำนักงานเมื่อไม่มีพนักงานอยู่ เป็นต้น มีความตระหนักในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่นเดียวกับการเป็นพลเมืองคนหนึ่งของประเทศ และยอมรับหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับจากองค์กรด้วยความสมัครใจ

7. การพัฒนาตนเอง (Self-Development) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น

Williams and Anderson (1991 อ้างถึงใน สิทธิพร ปรีรอด 2559) ได้ศึกษาและจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคล โดยทันที และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทางอ้อมโดยผ่านการมีส่วนร่วม เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน การช่วยเหลือผู้ที่ลางาน และการให้ความใส่ใจพนักงานคนอื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยทั่วไป เช่น การลางานล่วงหน้าเมื่อไม่สามารถมาทำงานได้และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากแนวคิดของนักวิชาการแต่ละท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยนี้จะใช้อองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรตามแนวคิดที่ (Organ, 1988) ได้จำแนกไว้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก โดยจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

2.2.3 ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Podsakoff et al (1997 อ้างถึงใน ชูติมา มาลัย, 2560) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ เนื่องจากทำให้เกิดสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ลดความสูญเสียทรัพยากรบุคคลและบำรุงรักษาพนักงานในองค์การ
2. ให้อิสระพนักงานในการตั้งวัตถุประสงค์ในการผลิต ได้มากขึ้น
3. ผลผลิตของผู้ร่วมงานหรือผลผลิตทางการจัดการสูงขึ้น เนื่องจากเมื่อเกิดการช่วยเหลือผู้ร่วมงานจะทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงาน ได้เร็วขึ้น
4. เกิดประสิทธิภาพในกิจกรรมที่ต้องร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม

5. สามารถดึงดูดพนักงานและรักษาพนักงานที่ดีให้ทำงานอยู่ในองค์การ ได้มากขึ้น

สฎายุ ธีระวิชิตระกุล (2547) ได้ศึกษาถึงผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

2. ผลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจาก เปลี่ยนการทำงานของบุคลากรที่มีเพียงหน้าที่เดียวให้ทำงานได้หลายบทบาทมากขึ้น ช่วยเสริมสร้างในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน อีกทั้งยังสามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ สนับสนุนความคงที่

อรฤดี ธิติเสรี (2559) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์กรมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่น ช่วยให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้รองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น รู้จักการพึ่งพาอาศัย การให้ความช่วยเหลือระหว่างกันของสมาชิกในองค์กร รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรพัฒนาตนเอง พัฒนางานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กรอีกด้วย

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน¹

ประวัติความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) (Office of the Private Education Commission : OPEC) เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเดิมมีชื่อว่า "สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน"

จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเอกชนในประเทศไทยเชื่อว่า การศึกษาประเภทนี้ได้ดำเนินการมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาแล้ว โดยเริ่มในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช (พ.ศ. 2199 - พ.ศ. 2231) จดหมายเหตุของมองซิเออซานิเยร์ กล่าวไว้ว่า เจ้าพระยาวิชาเยนทร์ได้สร้างโรงเรียนราษฎร์ไว้หลายโรงเรียน และจากจดหมายเหตุของบาทหลวง เดอซัวลีซึ่งเข้ามาอยู่ในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2228 ได้กล่าวถึงโรงเรียนราษฎร์ 3 โรงเรียน คือ โรงเรียนศรีอยุธยา โรงเรียนนวมัสแพรนต์ และโรงเรียนสามเณร

ต่อมาในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ผู้ที่บุกเบิกการก่อตั้งโรงเรียนราษฎร์ไม่ใช่คนไทย แต่เป็นมิชชันนารีซึ่งเดินทางเข้ามาเผยแพร่ศาสนาในประเทศไทย โรงเรียนราษฎร์ซึ่งได้รับการจัดตั้งและสนับสนุนโดยมิชชันนารี ได้แก่ โรงเรียนของนางมัททูน (Mrs. Mattoon) มิชชันนารีชาวอเมริกัน จึงเปิดสอนในปี พ.ศ. 2395 ซึ่งถือเป็นโรงเรียนราษฎร์แห่งแรกในสมัยนั้น โรงเรียนคริสเตียนไฮสกูล (The Christian High School) ปัจจุบันคือ โรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัยก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2431 เปิดสอนเฉพาะเด็กผู้ชาย สำหรับโรงเรียนกุลสตรีวังหลัง (Kunsatree Wang Lang School) ปัจจุบันคือ โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัยเปิดสอนเฉพาะเด็กผู้หญิง ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2417 และโรงเรียนไทย – ฝรั่งเศส (Thai Farang School) ปัจจุบันคือ โรงเรียนอัสสัมชัญ (Assumption College) ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2420

โรงเรียนราษฎร์ทั้ง 3 แห่งดังกล่าว ในระยะเริ่มแรกดำเนินงานเป็นเอกเทศ มิได้ถูกควบคุมโดยหน่วยงานของรัฐแต่อย่างใด จนกระทั่งปี พ.ศ. 2448 กระทรวงธรรมการ (ซึ่งต่อมาคือกระทรวงศึกษาธิการ) จึงเข้ามามีบทบาทในการดูแลโรงเรียนราษฎร์ทั้ง 3 แห่ง และในช่วงระยะเวลานี้เอง โรงเรียนราษฎร์ซึ่งมีคนไทยเป็นเจ้าของ ก็ได้รับการจัดตั้งขึ้นชื่อโรงเรียนบำรุงวิทยา (Bamrung Wittaya School) และลงทะเบียขึ้นกับกระทรวงศึกษาธิการเช่นเดียวกัน

การศึกษาเอกชนของประเทศขยายตัวมากขึ้นในปี พ.ศ. 2461 รัฐบาลจึงได้ประกาศพระราชบัญญัติโรงเรียนราษฎร์ครั้งแรก เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2561 และกระทรวงศึกษาธิการได้ถือเอาวันดังกล่าวเป็น "วันการศึกษาเอกชน" โดยมีจุดประสงค์เพื่อจะตรวจนิเทศโรงเรียนเอกชนทั่วราชอาณาจักร และเพื่อปรับปรุงแก้ไข กฎระเบียบ ของโรงเรียนเอกชน

¹ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจาก <https://www.opec.go.th/>

ในปี พ.ศ. 2476 รัฐบาลจึงได้ประกาศพระราชบัญญัติกระทรวงศึกษาธิการขึ้น โดยจัดตั้ง กองโรงเรียนราษฎร์ สังกัดกรมวิสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อควบคุมดูแลโรงเรียนราษฎร์ ทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีพระราชบัญญัติปรับปรุงโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ทำให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนถูกควบรวมกับหลายหน่วยงานในกระทรวง ศึกษาธิการ แล้วเปลี่ยนเป็น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

วิสัยทัศน์

ผู้เรียนเป็นพลเมืองดี มีความรู้และทักษะที่จำเป็น เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต ด้วยระบบ การศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล

ยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

1. การพัฒนาหลักสูตร การเรียนการสอน การวัดและประเมินผล
2. การปฏิรูประบบทรัพยากรเพื่อการศึกษาเอกชน
3. การเสริมสร้างประสิทธิภาพการจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน
4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการจัดและสนับสนุนการศึกษาเอกชน
5. การส่งเสริมการศึกษานอกระบบเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้
6. การพัฒนาการศึกษาเอกชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
7. การพัฒนาระบบบริหารจัดการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ภารกิจหลัก

1. พัฒนาคุณภาพผู้เรียน ให้เป็นพลเมืองที่มีศักยภาพตามเป้าหมายการพัฒนาคณะของ ประเทศด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

2. ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้เข้าถึงโอกาสในการศึกษาอย่างเสมอภาคและเป็นธรรมด้วยระบบ การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการศึกษาที่สะท้อนคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษา และความ ต้องการจำเป็นที่แตกต่างกัน

3. พัฒนาคุณภาพของโรงเรียนเอกชนให้ได้มาตรฐานและมีศักยภาพในการแข่งขัน

4. พัฒนาการบริหารราชการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนให้ เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพสูงในการทำหน้าที่กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนการศึกษาเอกชน ให้ บรรลุเป้าหมายของการพัฒนา

อำนาจหน้าที่

ตามมาตรา 14 ของพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554

1. รับผิดชอบงานธุรการ และสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการ
2. เสนอแนะนโยบายยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาเอกชนต่อคณะกรรมการ
3. ส่งเสริม สนับสนุนด้านวิชาการ การประกันคุณภาพ การวิจัยและพัฒนาเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาเอกชน
4. รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับกองทุน
5. ดำเนินการจัดสรรเงินอุดหนุนการศึกษาเอกชนตามมาตรการที่คณะกรรมการกำหนด ตาม มาตรา 13 (4)

6. เป็นศูนย์ส่งเสริมสนับสนุนข้อมูล และทะเบียนกลางทางการศึกษาเอกชน
7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการดังนี้

1. เป็นหน่วยงานในการส่งเสริมและประสานงานการศึกษาเอกชนและดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาเอกชน
2. เสนอนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาการศึกษาเอกชน กำหนด กฏระเบียบ และเกณฑ์มาตรฐานกลางในการจัดการศึกษาเอกชนรวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนวิชาการ การประกันคุณภาพ การวิจัยและพัฒนา เพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเอกชน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับกองทุนทางการศึกษาเอกชน การอุดหนุนการศึกษาเอกชน การคุ้มครองการทำงาน สิทธิประโยชน์ของครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเอกชน
4. เป็นศูนย์ส่งเสริมสนับสนุนข้อมูลและทะเบียนกลางทางการศึกษาเอกชนตลอดจนติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาเอกชน
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินการตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชนของโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร

ในส่วนภูมิภาค ดำเนินการโดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยกเว้นในจังหวัดยะลา ปัตตานี นราธิวาส สตูล สงขลา (เฉพาะอำเภอจะนะ นาทวี เทพา สะบ้าย้อย) ดำเนินการโดยสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัดและสำนักงานการศึกษาเอกชนอำเภอ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนราชินีบน โดยประชากรที่ศึกษาคือครูโรงเรียนราชินีบน จำนวน 260 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น ($r = .182, p < .05$) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($r = .188, p < .05$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($r = .208, p < .01$) (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ($r = -.239, p < .01$) (3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม ($r = .375, p < .01$) ด้านการให้ความช่วยเหลือ ($r = .370, p < .01$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($r = .207, p < .01$) ด้านความอดทนอดกลั้น ($r = .222, p < .01$) ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ($r = .284, p < .01$) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($r = .306, p < .01$)

ณัฐพัชร มณีโรจน์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยประชากรที่ศึกษาคือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 284 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .561, p < .01$)

ทิพย์วรรณ มงคลศึกล้ำกุล (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บทบาทของการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์กรและจิตลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตนที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โดยประชากรที่ศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศิริราชจำนวน 2,708คน ผลการวิจัย พบว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ($F = 13.78, p < .01$) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติเชฟเฟ่ พบว่า พยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรมาก มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี โดยรวม ($\bar{X} = 99.31, p < .01$) มากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรปานกลาง ($\bar{X} = 96.25, p < .01$) และมากกว่ากลุ่มน้อย ($\bar{X} = 94.72, p < .01$)

ผลการทดสอบ ซึ่งให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงและปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมมากกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อย ทั้งนี้ พบด้วยว่า พยาบาลวิชาชีพกลุ่มที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงทุกด้านยกเว้นพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งชี้ให้เห็นว่ายิ่งพยาบาลวิชาชีพมีความผูกพันต่อองค์กรมากเท่าใด ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และด้านความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) มากตามไปด้วย

ทิพย์สุดคุณ จงรักษ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยประชากรที่ศึกษาคือนุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 975 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta = 0.69, p > 0.001$)

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยประชากรที่ศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงานต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ลำดับสุดท้าย ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นริگانต์ อรรถอุดม (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีของกรมมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี โดยประชากรที่ศึกษาคือนุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 293 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ปารีชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทย์แห่ง

หนึ่งในกรุงเทพมหานคร (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช, 2554) จำนวน 2,579 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ($\beta = 0.48, p < 0.05$)

ผกาวัลย์ อินทวิชัย (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสนุน (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) จำนวน 5,907 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางบวก ($\beta = 0.55, p < .01$)

ภาวีน ชินะโชติ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

รุจิรา เชาว์สุโข (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทแห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร โดยประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จำนวน 1,011 คน ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่ต่ำ ($r = 0.243, p\text{-value} < 0.01$)

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ โดยประชากรที่ศึกษาคือพนักงานสายปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตั้งแต่เริ่มก่อตั้งมหาวิทยาลัย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวน 1,890 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านการปกครองบังคับบัญชา การได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความก้าวหน้าในงาน และเงินเดือนและผลประโยชน์เกือบอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน และลักษณะงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์การโดยรวม และความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ศุภากร ทัศนศรี (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ราชบุรีเขต 1 โดยประชากรที่ศึกษาคือข้าราชการครูสังกัดสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนที่ผ่านการ ประเมินการประกันคุณภาพรอบสอง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ราชบุรีเขต 1 จำนวน 714 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ใน ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายคู่โดยคู่ที่มีความสัมพันธ์ กัน ปานกลางคือความผูกพัน ด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านการ ช่วยเหลือ ส่วนคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน น้อยที่สุด คือ ความผูกพัน ด้านการคงอยู่ต่อองค์การกับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ

สิทธิพร ปรีรอด (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา สำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรสำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 845 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพัน ต่อองค์การโดยภาพรวมกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ใน ระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า (Sig. = 0.000) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.606$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรับรู้กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า (Sig. = 0.000) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.536$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (2) ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า (Sig. = 0.000) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.476$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีค่า (Sig. = 0.000) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.623$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 865 คน พบว่า อิทธิพลทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุภาวดี พสภักดิ์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการถ่ายทอดทางสังคม ในองค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) โดยประชากรที่ศึกษาคือพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ ซึ่งอยู่ในสังกัดกลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยี กลุ่มธุรกิจงานโครงการ กลุ่มธุรกิจการค้า กลุ่มสนับสนุนงานบริการ จำนวน 979 คน ผลการวิจัย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันด้านการคงอยู่นั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุวรรณ คำประเสริฐ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 โดยประชากรที่ศึกษาคือพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 จำนวน 137 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง ($p = 0.481$) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ($p = -0.084$) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ($p = -0.070$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ($p = 0.283$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($p = 0.336$) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($p = 0.153$) (2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง ($p = 0.442$) และมี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ($p = 0.063$) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ($p = 0.065$) ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ($p = 0.293$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($p = 0.338$) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($p = 0.306$) (3) ความผูกพันต่อองค์การด้านคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง ($p = 0.402$) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ($p = 0.185$) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ($p = 0.104$) ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ($p = 0.368$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($p = 0.408$) ด้านความสำนึกในหน้าที่ ($p = 0.059$)

สุวรรณณี จริยะพร (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข โดยประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากรของวิทยาลัยทองสุข จำนวน 100 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

อรณพ นิยมเดชา (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บทบาทภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีการสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ พบว่า (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (2) ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ในองค์การ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

อรฤดี ธิติเสรี (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของพฤติกรรมที่ดีของสมาชิกในองค์กร และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยประชากรที่ศึกษาคือพนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งและปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,943 คน ผลการวิจัย พบว่า (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง (2) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

อรัญญา ไชยสร (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพบรรยากาศขององค์การความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยประชากรที่ศึกษาคือครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 560 คน ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ($r = 0.35, p < .01$)

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า (1) ด้านความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านความเต็มใจที่ทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง (3) ด้านความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อยู่ในระดับต่ำ

อาภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวกความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก โดยประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานในองค์การวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก ในกลุ่มผู้ผลิตที่ใช้เม็ดพลาสติกเป็นวัตถุดิบในการผลิต และกลุ่มผู้ผลิตที่ใช้ฟิล์มพลาสติกเป็นวัตถุดิบในการผลิตที่มีจำนวนพนักงานในองค์การตั้งแต่ 25 – 50 คน ในกรุงเทพมหานคร โดยมีจำนวนองค์กร 29 แห่ง และจำนวนพนักงาน 951 คน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยรวม ($r = 0.292, p < 0.01$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

อาริญา เสงทวิทรัพย์ศิริ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความสุขในการทำงานของพยาบาล โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรสื่อ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า (1) ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน