

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งหวังเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งการนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐาน
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz and Kahn (1978 cited in Organ & Bateman, 1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้กำหนดเป็นภาระหน้าที่ แต่พฤติกรรมเหล่านี้สามารถช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้

Organ (1997) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ตัดสินใจกระทำต่อองค์กรด้วยตนเองไม่ได้เป็นการกระทำเพื่อหวังผลตอบแทน แต่เป็นการกระทำที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบหลักโดยที่บุคคลกระทำด้วยความเต็มใจ เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลา การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การเสนอความคิดเห็น เป็นต้น ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กรและยังนำประโยชน์มาแก่องค์กรด้วย

เบญจพร จุพัฒน์กุล (2566) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่ได้ถูกกำหนดโดยองค์การ และบุคคลไม่ได้กระทำเพื่อหวังผลตอบแทน แต่เป็นการกระทำด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและสนับสนุนองค์การ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความเต็มใจของบุคคลที่กระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งอาจเป็นภาระหน้าที่ที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบหลักเพื่อตอบสนององค์การโดยไม่หวังผล และเชื่อว่าการกระทำดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้

นอกจากนี้นักวิชาการยังได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ด้วยกันหลายแนวคิด ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

2.1.2 ประเภทของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1987, 1990, 1991 อ้างถึงใน สิริลักษณ์ หยงอนุกุล, 2548) ได้ศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Altruism) เป็นการกระทำเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความสมัครใจ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในทันที ช่วยแนะนำและให้ความช่วยเหลือกับพนักงานใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การนึกถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่นได้ เช่น การเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้ทรัพยากรขององค์การร่วมกัน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก การถูกรบกวน ความเครียด และความกดดันต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์การ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นความรับผิดชอบ ภาระ หน้าที่และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การเข้าร่วมประชุม เป็นต้น

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นการปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์ และตอบสนองนโยบายขององค์การ เช่น การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพยากรส่วนร่วมขององค์การทั้งในขณะปฏิบัติงานและไม่ได้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

William and Anderson (1991 cited in Podsakoff, Mackenzie, Paine & Bachrach, 2000) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรสามารถแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มุ่งกระทำต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed towards Individuals หรือ OCBI) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลกระทำและได้รับผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านการมีส่วนร่วมกับองค์กร เช่น การให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มุ่งกระทำต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed towards the Organization หรือ OCBO) เป็นพฤติกรรมที่บุคคลกระทำและมีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร การแจ้งให้ทราบเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เป็นต้น

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมใน 2 รูปแบบตามแนวคิดของ William and Anderson (1991) ดังนี้ (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งกระทำต่อบุคคล และ (2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งกระทำต่อองค์กร เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและต่อองค์กร โดยการนำผลวิจัยไปใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กรให้มีพฤติกรรมที่ดีในการเป็นสมาชิกภายใต้บริบทขององค์กร

2.1.3 ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนสำคัญในช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กร เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเปรียบเสมือน “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์กรและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ซึ่ง Podsakoff, Ahearne and MacKenzie (1997 อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร, 2554) สามารถสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีส่วนทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรสูงขึ้น ด้วยสาเหตุดังนี้

1. ช่วยลดความสูญเสียทรัพยากรบุคคลและบำรุงรักษาพนักงานที่ทำงานในองค์กร
2. ให้อิสระกับพนักงานในการตั้งวัตถุประสงค์ในการผลิตได้มากขึ้น
3. ทำให้ผลิตภาพของผู้ร่วมงานหรือผลิตภาพทางการจัดการสูงขึ้น
4. เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในกิจกรรมที่ต้องร่วมมือกันระหว่างสมาชิกในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม
5. ทำให้องค์กรสามารถดึงดูดพนักงานและรักษาพนักงานที่ดีให้ทำงานอยู่ในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากสถานที่ทำงานมีความน่าดึงดูดใจในการทำงาน (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554)

2.1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในสังคม โดยทฤษฎีนี้เสนอการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลออกเป็น 2 แบบ คือ การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งความแตกต่างของการแลกเปลี่ยนทางสังคมกับทางเศรษฐกิจขึ้นอยู่กับพันธะผูกพันของผลการตอบแทน โดยการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะมีข้อกำหนดที่เป็นพันธะผูกพันชัดเจน เช่น ผลตอบแทนในรูปแบบของตัวเงิน ส่วนการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะไม่มีพันธะผูกพันที่ชัดเจนแต่อาศัยความไว้วางใจที่บุคคลมีซึ่งกันและกัน

กระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคมและทางเศรษฐกิจ โดยพื้นฐานของความสัมพันธ์ในองค์การจะมีการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจเป็นหลักแต่ก็มีการแลกเปลี่ยนทางสังคมแฝงอยู่เพื่อช่วยสร้างพันธะผูกพัน ความรู้สึกดี ความเป็นเครือญาติให้กับบุคลากรในองค์การนำไปสู่ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่างๆ และส่งผลให้องค์การมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ชูชัย สมมติไกร, 2554)

ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการตอบแทนเชิงพฤติกรรมคือ สังคมมีบรรทัดฐานการตอบแทน (Norm of reciprocity) (Gouldner, 1960 อ้างถึงใน ชูชัย สมมติไกร, 2554) บุคคลที่ได้รับการช่วยเหลือจะรู้สึกว่ามีพันธะที่จำเป็นต้องตอบแทน ดังนั้น ความรู้สึกมีพันธะนี้จึงเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แสดงออกโดยใช้วิธีการช่วยเหลือ การแสดงความจงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือต่อองค์การ ตามแบบจำลองพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Cropanzano, Rupp and Byrne (2003) ที่กล่าวว่า ความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกี่ยวข้องกับการถ่ายโอนผลประโยชน์ทางสังคมและอารมณ์นำไปสู่ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลที่มีความสนิทสนมกัน ดังนั้นพนักงานจะมีแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรตั้งอยู่บนฐานของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เป็นธรรม (Organ, 1988 อ้างถึงใน ชูชัย สมมติไกร, 2554)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแบบสมัครใจ

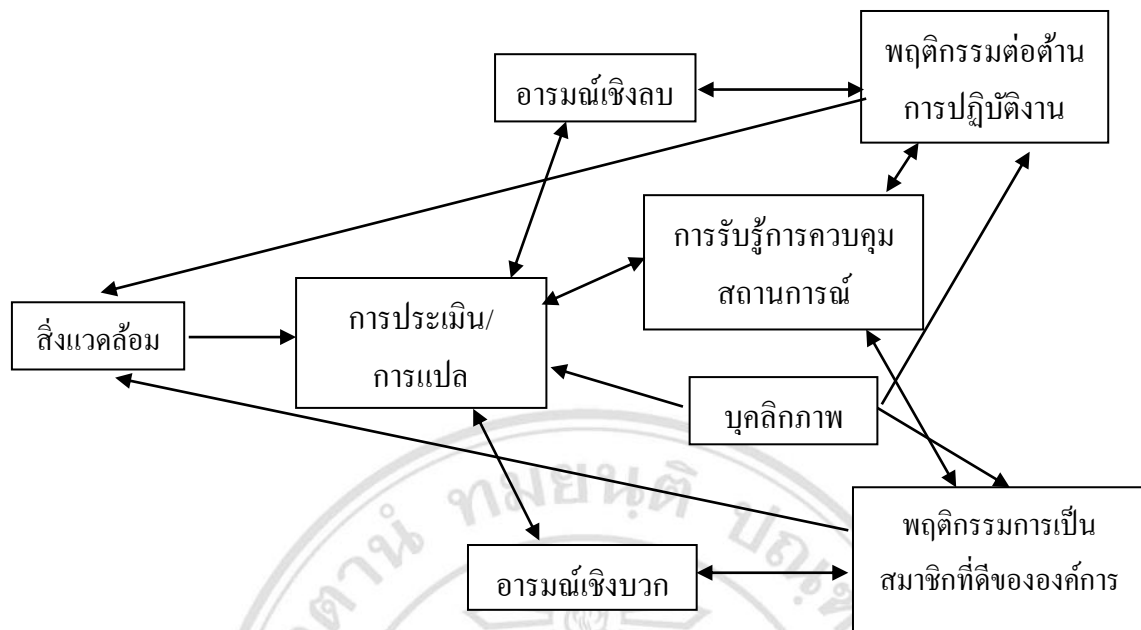
Spector and Fox (2002 อ้างถึงใน ชูชัย สมมติไกร, 2554) นำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมที่บุคคลเลือกกระทำโดยสมัครใจ (An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior) ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมเชิงบวกหรือพฤติกรรมเชิงลบ เสนอว่าพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลเป็นผลจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับสิ่งแวดล้อม โดยการปฏิสัมพันธ์ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สภาวะอารมณ์ การรับรู้การควบคุมสถานการณ์ บุคลิกภาพ และการ

ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และการให้รางวัล การลงโทษ เป็นต้น

เมื่อบุคคลรับรู้ถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นจะมีการประเมินและแปลความหมายของสิ่งที่รับรู้ โดยระบุสาเหตุของพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการแปลความหมายที่นำไปสู่การแสดง อารมณ์และพฤติกรรม บุคคลจะแปลความหมายของเหตุการณ์โดยพิจารณาว่าผู้กระทำมีเจตนา หรือแรงจูงใจอย่างไร หากผู้กระทำมีเจตนาร้ายก็ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดสภาวะอารมณ์ทางลบได้

สภาวะอารมณ์ของบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น หากบุคคลมีสภาวะอารมณ์ทางลบจะส่งผลต่อพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงาน และหากมีสภาวะ อารมณ์ทางบวกจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นสภาวะทางอารมณ์ จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมหรือไม่ขึ้น อยู่กับปัจจัยอื่นประกอบด้วย ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (บุคลิภาพ) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มี บทบาทเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรม ทั้งการเป็นสมาชิกที่ดีและการต่อต้านการปฏิบัติงาน อีกปัจจัยหนึ่งคือ การรับรู้การควบคุมสถานการณ์ คือ บุคคลรู้ว่าตนเองมีความสามารถที่จะควบคุม เหตุการณ์ต่างๆ ได้มากน้อยเพียงไรซึ่งสำคัญต่อการเกิดแนวโน้มทางพฤติกรรมกล่าวคือ หากบุคคล รับรู้ว่าตนเองมีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์สูงก็จะช่วยเพิ่มการแสดงออกทางพฤติกรรม ในเชิงบวก และหากบุคคลมีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์ต่ำก็จะทำให้มีการแสดงออกพฤติกรรม ในเชิงลบเพิ่มขึ้น

ดังนั้น สภาวะอารมณ์ การรับรู้การควบคุมสถานการณ์ และบุคลิภาพจึงมีอิทธิพลร่วมกันต่อ การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคล แต่ในขณะเดียวกันพฤติกรรมของบุคคลก็มีอิทธิพลต่อสภาวะ อารมณ์และการรับรู้การควบคุมสถานการณ์เช่นกัน เช่นเดียวกันกับพฤติกรรมของบุคคลสามารถที่ ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมได้ด้วย ตัวอย่างเช่น หัวหน้างานคำหิหรือคู่ค้าพนักงานจนทำให้พนักงาน รู้สึกโกรธและพุดจาตอบโต้กลับ ยิ่งทำให้หัวหน้างานพุดคำหิรุนแรงมากขึ้นยิ่งส่งผลให้พนักงานมี ปฏิกริยาตอบโต้ที่รุนแรงมากขึ้นย่อมทำให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้น



ภาพที่ 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมแบบสมัครงใจ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2554)

สรุปได้ว่า สภาวะอารมณ์ของบุคคลเกิดจากการแปลความหมายของเหตุการณ์ซึ่งส่งผลต่อแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ตัวอย่างเช่น สภาวะอารมณ์เชิงบวกมีผลต่อแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมในการเชิงบวก และสภาวะอารมณ์เชิงลบก็ย่อมมีผลต่อแนวโน้มการแสดงพฤติกรรมในเชิงลบ ดังนั้นการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ต้องประกอบด้วยปัจจัยด้านอื่นที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ บุคลิกภาพและการรับรู้การควบคุมสถานการณ์ของบุคคล

2.1.5 ปัจจัยที่สนับสนุนการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Podsakoff, MacKenzie, Paine and Bachrach (2000 อ้างถึงใน ชูชัย สมิทธิไกร, 2554) ได้สรุปปัจจัยสนับสนุนที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร (2) คุณลักษณะงาน (3) คุณลักษณะขององค์กร (4) พฤติกรรมผู้นำ นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าตัวแปรอื่นๆ ได้แก่ ทัศนคติต่องาน ความพึงพอใจในงาน คุณลักษณะงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยแบบอภิมานของ LePine, Erez and Johnson (2002) ที่สรุปว่า ตัวแปรในการวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพด้านความสำนึกผิดชอบ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการสนับสนุนของผู้นำ

ในประเทศไทย ชูชัย สมิทธิไกร (2552) ได้ทำการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรการรับรู้สถานการณ์ และตัวแปรด้านปัจจัยควบคุมมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support)

2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อความทุ่มเทในการทำงานและให้ความช่วยเหลือดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของเขา

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อมั่นของพนักงานที่ได้จากองค์กรเมื่อพนักงานต้องการความช่วยเหลือโดยองค์กรสามารถจัดการปัญหานั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เปรมจิต คล้ายเพชร (2548) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานผ่านการปฏิบัติงานในองค์กรว่า องค์กรเห็นคุณค่า ความสำคัญในการทุ่มเททำงาน และให้การยอมรับ โดยให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ประเวช ชุ่มเกสรกุลกิจ (2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความคิด ความเชื่อของพนักงานที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานว่า องค์กรให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยทางองค์กรมีนโยบายสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ เมื่อพนักงานประสบปัญหา

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งพนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองสำคัญ เมื่อองค์กรให้ความสำคัญและตอบแทนความทุ่มเทในการทำงานและให้การสนับสนุนดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับว่าคุ้มค่าหรือเหมาะสมกับการลงทุนหรือไม่ โดยมักจะเปรียบเทียบผลตอบแทนระหว่างตนเองกับผู้อื่น หากผลตอบแทนที่ได้รับมีความเสมอภาคหรือเทียบเท่ากันจะทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นผลจากการแลกเปลี่ยนทางสังคม ซึ่งสามารถแบ่งความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ เป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ที่มีรูปแบบกำหนดอย่างชัดเจน เช่น เงินเดือน สถานะ ตำแหน่ง เป็นต้น และความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดจากพื้นฐานของความเชื่อใจและไว้วางใจกันของทั้ง 2 ฝ่าย เช่น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น พนักงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นต้น

ดังนั้น การศึกษาจิตวิทยาองค์กรจึงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ทางสังคมมากกว่าความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ คือ บุคคลจะตัดสินใจและเลือกกระทำสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผลเพื่อบรรลุเป้าหมายและความพึงพอใจสูงสุด เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ที่เกิดภายในองค์กร กล่าวคือ พนักงานจะแสดงพฤติกรรมแบบใดต่อองค์กรขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่องค์กรมีต่อพนักงาน โดยลักษณะของการตอบแทนองค์กรของพนักงานจะเป็นการทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือแม้แต่ยอมรับผลกระทบด้านต่างๆ เช่น ความเหนื่อยล้า ความเครียด เป็นต้น สำหรับองค์กรมีหน้าที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้การสนับสนุน การช่วยเหลือห่วงใยในพื้นฐานชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความผูกพันต่อองค์กรและสามารถปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบหลักและงานที่นอกเหนือจากงานหลักของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ (แคทรียา มณีรัตน์, 2552)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นผลจากการที่พนักงานเปรียบเทียบองค์กรเสมือนเป็นบุคคลหนึ่ง (Eisenberger et al., 1986) โดยองค์กรจะจัดตั้งตัวแทนเพื่อทำหน้าที่และดำเนินการตามความประสงค์ขององค์กร พนักงานจะพิจารณาการกระทำต่างๆ ขององค์กรผ่านตัวแทนองค์กรที่มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำนโยบายและสร้างวัฒนธรรมองค์กรซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของพนักงานทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ

นักวิชาการที่ศึกษาทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรให้ความเห็นว่า ผู้รับจะเห็นคุณค่าของผลตอบแทนที่ได้รับต่อเมื่อผู้รับมีสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองไม่ใช่การถูกบังคับ กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรอย่างเหมาะสม เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง การมีส่วนร่วมในองค์กรจะส่งผลให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในเชิงบวก หากผลตอบแทนที่พนักงานคาดว่าจะได้รับมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้เกิดความไม่พึงพอใจจะส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้ในเชิงลบต่อองค์กรได้เช่นกัน ซึ่งการสร้างความพึงพอใจของพนักงานจะขึ้นอยู่กับวิธีการและกระบวนการที่องค์กรกระทำผ่านทางตัวแทนขององค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002 อ้างถึงใน พงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์, 2553) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางจิตที่เป็นผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. บรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้เกิดความรู้สึกห่วงใยสวัสดิภาพขององค์กร และพร้อมช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
2. ความห่วงใย การให้การยอมรับ และการเป็นที่เคารพ เป็นผลจากการตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และรับรู้ถึงสถานะและบทบาทในองค์กร
3. ความคาดหวังรางวัลจากผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรตระหนักถึงและให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ดี

จากกระบวนการทางจิตข้างต้นมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเกิดขึ้นภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นมีความรู้สึกอารมณ์ทางบวก และยังส่งผลต่อองค์กร เช่น ความผูกพันเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น ลดการลาออกของพนักงาน เป็นต้น และยังสามารถนำกระบวนการเหล่านี้มาใช้พยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานได้อีกด้วย

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมุ่งเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของเปรมจิต คล้ายเพ็ชร (2548) โดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน นโยบายและสวัสดิการด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากองค์กร เพื่อตอบสนองความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าการให้โอกาสเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ การจัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนเดิมความรู้ ทักษะที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงาน

3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าการให้โอกาสในการปฏิบัติงาน และยังให้โอกาสในการจ้างงานต่อ

4. ด้านจิตอาสามณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าการยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญหรือให้เกียรติ เมื่อพนักงานทำงานประสบความสำเร็จ และให้โอกาสพนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์กร

5. ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้การสนับสนุน ไว้เนื้อเชื่อใจ ให้คำแนะนำข้อเสนอแนะ ช่วยเหลือและแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจ

เพื่อการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานจากการดำเนินนโยบายต่างๆ ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยนำผลการวิจัยไปแก้ไขและปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด

2.2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย กระบวนการ และการปฏิบัติต่างๆ ขององค์กรรวมไปถึงผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากองค์กร

Eisenberger et al. (1986 อ้างถึงใน นิชาภา ปัญจมาวัฒน์, 2550) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนทางการปฏิบัติงาน คือ พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้พนักงานแก้ไขในความผิดพลาดของตนเองจนประสบความสำเร็จ

2. การรับรู้การสนับสนุนในด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาในองค์กร คือ พนักงานรับรู้ว่ามีโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ในงาน หรือได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถและความรู้ของตน

3. การใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน คือ พนักงานรับรู้ว่าการให้ ความสนใจต่อความเป็นอยู่ และสามารถช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานได้

4. การเห็นคุณค่าการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ องค์การให้การชื่นชม ยกย่อง ชมเชยกับความสำเร็จและความพยายามของพนักงานในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ลดการเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น การขาดงานลดลง ความเฉื่อยชาในการทำงานลดลง และลดอัตราการลาออก เป็นต้น โดยพนักงานเชื่อว่าองค์การสามารถตอบสนองความทุ่มเทในการทำงานได้ ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การและเกิดความรู้สึกเป็นบุญคุณ ห่วงในสวัสดิภาพขององค์การ เพิ่มความผูกพันเชิงอารมณ์ มีความต้องการคงอยู่กับองค์การด้วยความเต็มใจ และส่งผลถึงความพึงพอใจในงานและรู้สึกมีคุณค่าต่อองค์การ และยังส่งผลกระทบทางจิตใจและร่างกายที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียดลดลง ความเหนื่อยล้าลดลง เป็นต้น

สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานให้ดีขึ้นก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ และลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม พร้อมทำงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถและเต็มใจเพื่อตอบสนององค์การ นอกนั้นยังมีผลดีต่อพนักงาน ได้แก่ พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเพิ่มความผูกพันต่อองค์การ (แคทรียา มณีรัตน์, 2552)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ (Organization-Based Self-Esteem)

2.3.1 ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ

Pierce, Gardner, Cummings and Dumham (1989) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ หมายถึง ระดับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่ว่า ตนเองรู้สึกพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่และการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นภายใต้บริบทองค์การ

Pierce and Gardner (2004) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ หมายถึง ระดับความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองว่า ตนเองมีความหมายต่อองค์การ มีความรู้และความสามารถ เป็นที่น่าเคารพยกย่องในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การใดองค์การหนึ่ง

Payne (2007) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ หมายถึง คุณค่าทางจิตใจและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานจะรับรู้ก็ต่อเมื่ออยู่ในบริบทของการทำงาน

พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การว่าเป็นการรับรู้คุณค่าในตนเองรูปแบบหนึ่งที่ส่งผลถึงความพึงพอใจ การประเมินคุณค่า และศักยภาพของบุคคลภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน

จิตรลดา จินดาวร (2553) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การว่าเป็นการรับรู้ของบุคคลว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความสำคัญ เป็นที่น่าชื่นชม ในฐานะสมาชิกขององค์การที่มีปัจจัยในการทำงานเป็นตัวกำหนด

พรตบุตรี จุฑะกนก (2552) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การหมายถึง การรับรู้ตนเองของบุคคลในด้านความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และการมีคุณค่าในฐานะสมาชิกขององค์การ

จากความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การหมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่า ตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญและมีความสามารถ และเชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จ เมื่อได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.3.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ

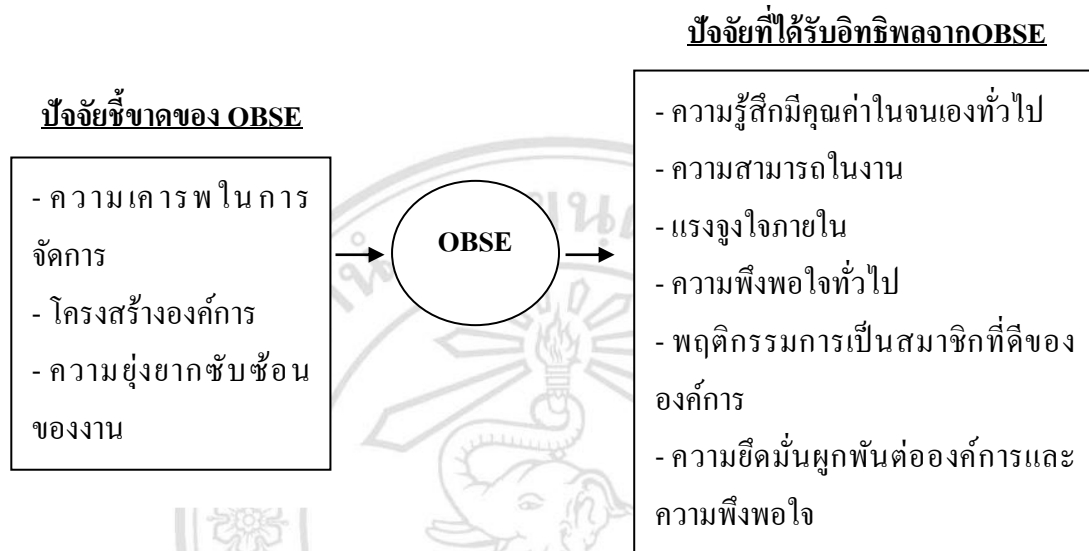
ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ (Organization-Based Self-Esteem) มีแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากความภูมิใจแห่งตน (Self-Esteem) ได้มีนักวิชาการนิยามความหมายของความภูมิใจแห่งตนไว้มากมายและคล้ายคลึงกัน Coopersmith (1967 cited in Pierce & Gardener, 1998) ได้นิยามความหมายของความภูมิใจแห่งตนว่า เป็นระดับที่บุคคลรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถและมีความสำคัญ

ต่อมาการศึกษาความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การได้รับความสนใจมากขึ้น จนกระทั่ง Pierce, Gardener, Cummings and Dunham (1989) ได้อธิบายถึง ความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบการทำงาน บทบาทหน้าที่ของตนเองในบริบทองค์การ ซึ่งสะท้อนถึงแนวคิดความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ (Organization-Based Self-Esteem) เป็นอย่างดี นอกจากนี้ Pierce and Gardener (2004 อ้างถึงใน พรตบุตรี จุฑะกนก, 2552) ยังได้จำแนกความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment Structure) เป็นความภูมิใจแห่งตนที่เกิดจากบริบทองค์การ เช่น โครงสร้างองค์การ คุณลักษณะงาน และความอิสระในการทำงาน
2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) เป็นความภูมิใจแห่งตนที่เกิดจากการรับรู้ของบุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีความสำคัญกับบุคคลอื่น ซึ่งเกิดจากประเมินจากสังคม เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

3. ความรู้สึกส่วนบุคคล (Individual's Feelings) เป็นความภูมิใจแห่งตนที่เกิดจากบุคคลรับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถและประสบความสำเร็จในงาน ผ่านประสบการณ์ในการทำงาน

2.3.3 ปัจจัยและผลลัพธ์ของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ



ภาพที่ 2.2 รูปแบบปัจจัยและผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ
ที่มา: Kreitner and Kinicki, 2001 อ้างถึงใน กิตติมา คงขวัญเมือง, 2545

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ

จากแผนภาพซ้ายแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยเบื้องต้น 3 ปัจจัยที่ประกอบด้วย ความเคารพในการจัดการ โครงสร้างองค์การ และความยุ่งยากซับซ้อนของงาน ส่งผลต่อความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ กล่าวคือ ระดับความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ได้บังคับบัญชา เชื่อว่าผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจในสวัสดิภาพของตน และมีความจริงจังต่อผู้ได้บังคับบัญชา ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่า ระบบราชการที่เข้มงวดจะทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การที่น้อยกว่าระบบอื่นๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้บุคคลเกิดความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ นอกจากนี้ ลักษณะงานที่มีความซับซ้อนท้าทายความสามารถของบุคคลไม่ซ้ำซากหรือเป็นงานที่น่าเบื่อจะส่งผลให้บุคคลเกิดความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การที่มากขึ้น

ผลลัพธ์ของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ

จากแผนภาพขวาแสดงให้เห็นว่า บุคคลที่มีความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การสูงส่งผลต่อแรงจูงใจภายใน ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความหมาย ความสำคัญต่อองค์การมักจะพยายามแสดงพฤติกรรมที่มีค่าต่อองค์การเพื่อตอบแทนองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการใช้ความรู้และความสามารถของตนในการทำงาน แต่รวมถึงการให้ความช่วยเหลือองค์การด้วย (กิติมา คงขวัญเมือง, 2545)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐาน

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Liu (2009) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันเชิงอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ปฏิบัติงานในต่างประเทศ จำนวน 162 คน โดยคัดเลือกจาก 37 บริษัทของจีน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบริษัทแม่ในประเทศและบริษัทลูกในต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับความผูกพันเชิงอารมณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ

Cheung (2013) ได้ทำการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในฐานะตัวแปรสื่อที่มีผลต่อความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบุคคลบนพื้นฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทำการสุ่มหัวหน้างานด้านวิศวกรในฮ่องกง จำนวน 159 คนจาก 3 บริษัท พบว่า การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ในฐานะตัวแปรสื่อที่มีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านบุคคลบนพื้นฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มุ่งกระทำต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่มุ่งกระทำต่อบุคคล

Duffy and Lilly (2013) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความเชื่อถือไว้วางใจภายในขององค์การ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีความต้องการส่วนบุคคลในฐานะตัวแปรกำกับ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 700 คน พบว่า ความต้องการความสำเร็จและความต้องการอำนาจมีฐานะเป็นตัวแปรกำกับระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความเชื่อถือไว้วางใจภายในขององค์การและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ นอกจากนี้

พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Jain, Giga and Cooper (2013) ได้ทำการศึกษาความเครียดจากการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานคอลเซ็นเตอร์ในอินเดีย (Call Center) จำนวน 402 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

Muhamad (2014) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในองค์กรทางธุรกิจของประเทศคูเวต ที่มีความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานในภาคธุรกิจในประเทศคูเวต จำนวน 216 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความผูกพันต่อองค์กรเชิงอารมณ์เป็นตัวแปรสื่อ

Jebeli and Etebarian (2015) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มแบบโควต้า จำนวน 169 คนเป็นจำนวนที่ตอบรับแบบสอบถาม พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า พฤติกรรมการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วม พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สิริลักษณ์ หยงอนุกุล (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 169 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับสูง และยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Mayer, Fraccastoro and McNary (2007) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรและแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการเป็นอาสาสมัครในสมาคมโรคมะเร็งแห่งสหรัฐอเมริกาของอาสาสมัคร จำนวน 93 คน จากการศึกษาสมมติฐานทั้ง 8 ข้อ พบว่า มีผลการศึกษา 6 สมมติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับแนวคิดความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร จากผลการวิจัยสามารถสรุปว่าความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Royle (2010) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 292 คน พบว่าความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีความสัมพันธ์ในฐานะตัวแปรส่งผ่านระหว่างผลกระทบเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทั้ง 2 กลุ่ม

Du and Huang (2012) ได้ทำการศึกษาบทบาทของชาวจีนในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานเอกชนในเมืองหางโจว จำนวน 533 คน พบว่า ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นอย่างมาก

Ogunleye, Samule, Olawa and Osagu (2014) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการเก็บแบบสอบถามจากครูระดับมัธยมศึกษาในประเทศไนจีเรีย จำนวน 150 คน พบว่า ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่า อายุมีผลต่อระดับของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรและระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 2 ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรในฐานะตัวแปรทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Singh and Singh (2010) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบที่มากเกินไปและการสนับสนุนจากองค์กรในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับผู้จัดการหรือหัวหน้างาน จำนวน 210 คน จากผลการวิเคราะห์การถดถอยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และสามารถเป็นตัวแปรหนึ่งในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ด้วย

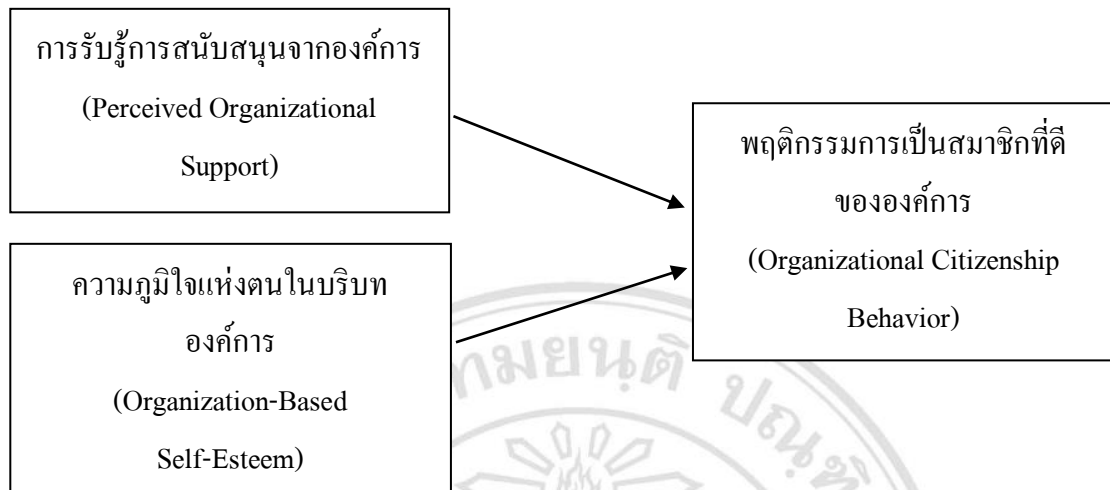
พิชญ์พรหม พุทธิมา (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีบริบทจากองค์กร (ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร) และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 260 คน พบว่า พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถเป็นตัวแปรร่วมในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิตรลดา จินดาวร (2553) ได้ทำการศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร (ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการระดับปฏิบัติการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำนวน 233 คน พบว่า พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรยังเป็นตัวแปรที่ร่วมกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ว่า

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย