

การระบุดัตตตอองคการ : การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุงมั่นผูกพันของพนักงานและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคการ

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 21 มิถุนายน 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 14 กรกฎาคม 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 29 กรกฎาคม 2564

ดร.สุธินี ฤกษ์ขำ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาการบริหารองค์การ

การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การระบุดัตตตอองคการเป็นปัจจัยที่ได้รับความสนใจมาตั้งแต่ช่วงปลายทศวรรษ 1990 เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานขององคการ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการระบุดัตตตอองคการต่อความมุงมั่นผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคการ ผลการศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 300 คนในองคการแห่งหนึ่งพบว่า การรับรู้ชื่อเสียงองคการและแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับการระบุดัตตตอองคการ โดยการรับรู้ชื่อเสียงองคการมีอิทธิพลสูงกว่าแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการเป็นสังคมกลุ่มนิยมของประเทศไทย และการระบุดัตตตอองคการมีความสัมพันธ์กับความมุงมั่นผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคการ โดยความมุงมั่นผูกพันมีบทบาทในฐานะตัวแปรคั่นกลางบางส่วนในความสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษายืนยันความสำคัญของการระบุดัตตตอองคการ องคการจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการดำเนินการ เพื่อส่งเสริมปัจจัยดังกล่าว และในส่วนท้ายของบทความได้นำเสนอการอภิปรายผลและประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ

คำสำคัญ : การระบุดัตตตอองคการ ความมุงมั่นผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคการ
แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้ชื่อเสียงองคการ

Organizational Identification: Linking Antecedents, Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior

Received: June 21, 2021

Revised: July 14, 2021

Accepted: July 29, 2021

Dr.Suthinee Rurkkhum

Assistant Professor of Department of Organization,
Entrepreneurship and Human Resource Management,
Thammasat Business School, Thammasat University

ABSTRACT

The concept of organizational identification has received an attention since the late 1990s because this concept is positively impacted an organization. The primary aim of the study was to investigate the relationships between organizational identification and employee engagement as well as organizational citizenship behavior. Results of a study of 300 employees working in one organization revealed the relationships between organizational identification and perceived external prestige and human resource practices even though the effect of perceived external prestige is larger than the effect of human resource practices, as a result of the collectivist culture in Thailand. The results further revealed the relationships between organizational identification and employee engagement and organizational citizenship behavior. Additionally, employee engagement is a partial mediator of the relationship. The findings of the study confirmed the significance of organizational identification, encouraging organizations to enhance this factor. Discussion and theoretical contribution as well as practical contribution are also provided.

Keywords: Organizational Identification, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, Human Resource Practices, Perceived External Prestige

บทนำ

การระบุตัวตนต่อองค์กร (Organizational Identification) หมายถึง การที่พนักงานภายในองค์กรรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจนกระทั่งเกิดการรับรู้ว่าการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรนั้นเป็นเหมือนความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเองด้วย (Mael & Ashforth, 1992) ซึ่งการระบุตัวตนต่อองค์กรนี้เป็นตัวแปรหนึ่งที่ได้รับการสนใจในด้านการบริหาร โดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Kawai & Mohr, 2020; Liu, Loi, & Lam, 2011) เนื่องจากมีผลการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างการระบุตัวตนต่อองค์กรกับทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงานที่เอื้อต่อการดำเนินการขององค์กร รวมถึงมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการอยู่ร่วมงานกับองค์กรต่อ หรือลาออกจากองค์กร (Ashforth & Mael, 1989; Cole & Bruch, 2006; DeConinck, 2011; Evans & Davis, 2014; Karanika-Murray, Duncan, Pontes, & Griffiths, 2015; Lee, Park, & Koo, 2015; Liu et al., 2011; Nowak, 2021; Riketta, 2005; Wang & Jiang, 2015) อย่างไรก็ตาม กลไกความเชื่อมโยงการระบุตัวตนต่อองค์กรกับทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงานนั้นยังจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์นี้ได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น (Liu et al., 2011) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม (Collectivist) ที่บุคคลมักให้ความสำคัญต่อกลุ่มที่ตนสังกัด (Lee et al., 2015) และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์กรเป็นอย่างมาก (Popaitoon & Decharin, 2021) ดังนั้น นอกจากการวิจัยนี้จะตอบสนองความสำคัญของการระบุตัวตนต่อองค์กร เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวแล้ว ยังมีความสำคัญในฐานะของการตรวจสอบปัจจัยดังกล่าวในสถานะที่ไม่ปกติขององค์กรอีกด้วย ทำให้สามารถเข้าใจการระบุตัวตนต่อองค์กรได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น

หนึ่งในทัศนคติของพนักงานที่ได้รับการสนใจในเชิงวิชาการและจากองค์กรต่าง ๆ คือ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกรับรู้ ผูกพัน และตั้งใจปฏิบัติงาน (Shantz, Alfes, Truss, & Soane, 2013) เนื่องจากความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานนี้เป็นตัวแปรที่มีความสอดคล้องกับความสำคัญของการดำเนินงานภายในองค์กรยุคปัจจุบัน ที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ นอกจากนั้น ในปัจจุบันที่สภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จนทำให้เป็นการยากที่องค์กรจะสามารถคาดการณ์และกำหนดลักษณะพฤติกรรมของพนักงานที่ต้องการได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้ความสนใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการที่พนักงานแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากพฤติกรรมที่ถูกระบุไว้ในข้อกำหนดที่เป็นทางการของลักษณะงานตนเอง (Organ, 1988) ได้รับความสนใจ แม้ว่าไม่ใช่การแสดงผลพฤติกรรมการทำงานตามปกติก็ตาม เพราะเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในแง่ของการส่งเสริมสภาพแวดล้อมเชิงสังคมในการทำงาน (van Dick, Grojean, Christ, & Wieseke, 2006)

การที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ และจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวในระดับใดนั้นอยู่ที่การตัดสินใจของพนักงานเอง (Organ, 1988) ต่างจากพฤติกรรมปฏิบัติงานที่พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติ ขณะที่ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรที่สามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวก ทั้งต้องงานตามภาระหน้าที่และพฤติกรรมนอกเหนือจากงานปกติ (Rurkkhum & Bartlett, 2012; Shantz et al., 2013) ส่วนการระบุตัวตนต่อองค์กรนั้นเป็นตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น จากแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่องค์กรดำเนินการ (Human Resource Practices) และการที่พนักงานรับรู้ชื่อเสียงที่ดีขององค์กร (Newman, Miao, Hofman, & Zhu, 2016; Traeger & Alfes, 2019; Zhu, Tatachari, & Chattopadhyay, 2017) ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายหลัก เพื่อเชื่อมโยงปัจจัยการระบุตัวตนต่อองค์กรและทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร โดยเก็บข้อมูลในองค์กรแห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ในธุรกิจให้บริการเกี่ยวกับการขนส่งทรัพย์สินและตรวจนับเงินสดที่ดำเนินงานในประเทศไทยมานาน

กว่า 2 ทศวรรษ และมีแผนขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยนี้นอกจากจะสามารถขยายความเข้าใจด้านการระบุตัวตนต่อองค์การ ทั้งในแง่ของปัจจัยที่ก่อให้เกิดการระบุตัวตนต่อองค์การและผลกระทบที่เกิดขึ้นแล้ว ยังสามารถช่วยให้องค์การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มพูนระดับการระบุตัวตนต่อองค์การในกลุ่มพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การต่อไป

ดังนั้น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง (1) แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และการรับรู้ชื่อเสียงขององค์การของพนักงานต่อการระบุตัวตนต่อองค์การ (2) การระบุตัวตนต่อองค์การและความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน (3) การระบุตัวตนต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ (4) การระบุตัวตนต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediator) ซึ่งผลการศึกษาสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการในแง่ของการเชื่อมโยงผลของการระบุตัวตนต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงานผ่านความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง ที่จะสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจในปรากฏการณ์ดังกล่าวได้อย่างชัดเจนเพิ่มขึ้น นอกเหนือไปจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางตรงแต่เพียงอย่างเดียว (Karanika-Murray et al., 2015) และยังก่อให้เกิดประโยชน์เชิงปฏิบัติต่อองค์การ ด้านการวางแผนการดำเนินงานในปัจจุบันที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลขององค์การอีกด้วย

บททวนวรรณกรรม

การระบุตัวตนต่อองค์การ (Organizational Identification)

การระบุตัวตนต่อองค์การพัฒนามาจากทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity Theory) ที่มีเนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับการที่บุคคลมีแนวโน้มในการจำแนก (Classify) ตนเองเข้ากับกลุ่มสังคมที่ตนสังกัดอยู่ (Ashforth & Mael, 1989; Dutton, Dukerich, & Harquail, 1994; Lee et al., 2015) โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การที่ตนสังกัด เนื่องจากงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของบุคคล (Gabler, Rapp, & Richey, 2014) การระบุตัวตนต่อองค์การ หมายถึง การที่พนักงานภายในองค์การรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จนกระทั่งเกิดการรับรู้ว่าการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การนั้นเป็นเหมือนความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเองด้วย (Mael & Ashforth, 1992) ดังนั้น การที่องค์การประสบความสำเร็จจึงเป็นภาพสะท้อนความสำเร็จของบุคคลในฐานะของการเป็นสมาชิกขององค์การ ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ (Meledy & Crisp, 2017) การระบุตัวตนต่อองค์การจึงเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการช่วยให้องค์การสามารถกระตุ้นให้สมาชิกขององค์การมีทัศนคติและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ เพราะเมื่อพนักงานระบุตัวตนต่อองค์การแล้วย่อมหมายความว่า พนักงานจะมีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับจากองค์การ แทนการแสดงพฤติกรรม เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคลเท่านั้น

การระบุตัวตนต่อองค์การเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) แต่ไม่ใช่ตัวแปรเดียวกัน (Cole & Bruch, 2006; van Knippenberg & Sleebos, 2006) การระบุตัวตนต่อองค์การเป็นการมุ่งตอบคำถามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวตนของพนักงาน (Who am I?) ในแง่ของการผูกตนเองเข้ากับองค์การคือ การรับรู้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านความเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ตนเองเข้ากับองค์การ กล่าวคือตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์การคือ ทัศนคติโดยทั่วไปที่พนักงานมีต่อองค์การ ซึ่งพัฒนามาจากความสัมพันธ์ที่องค์การและพนักงานมีระหว่างกัน ทั้งในแง่ของความสัมพันธ์เชิงเศรษฐกิจและความสัมพันธ์เชิงสังคม (Cole & Bruch, 2006; Conroy, Henle, Shore, & Stelman, 2017) ดังนั้น การระบุตัวตนต่อองค์การจึงได้รับอิทธิพลจาก

การระบุตัวตนต่อองค์กร :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การรับรู้ถึงสถานภาพขององค์กร เพราะบุคคลมีแนวโน้มที่จะระบุตัวตนเข้ากับองค์กรที่ได้รับการยอมรับ ประสบความสำเร็จ เนื่องจากเป็นการส่งเสริมการรับรู้การเคารพนับถือตนเอง (Self-esteem) ของพนักงานอีกทางหนึ่ง (Bartels, Pruyn, De Jong, & Joustra, 2007; Farooq, Rupp, & Farooq, 2017; Fuller, Hester, Barnett, Frey, Relyea, & Beu, 2006; Smidts, Pruyn, & van Riel, 2001) ทำให้การศึกษาด้านการระบุตัวตนต่อองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรถึงการรับรู้ระดับชื่อเสียงขององค์กรที่พนักงานตระหนัก (Perceived External Prestige) ช่วยให้้องค์กรสามารถวางแผนการดำเนินงาน เพื่อส่งเสริมชื่อเสียงขององค์กรต่อไป โดยการวิจัยนี้ศึกษาการรับรู้ของพนักงานในองค์กรถึงชื่อเสียงขององค์กรจากมุมมองบุคคลภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากกลุ่มคนที่มีความใกล้ชิดกับพนักงาน เช่น ครอบครัว เพื่อน ซึ่งการที่พนักงานรับรู้ชื่อเสียงที่ดีขององค์กรจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจจากการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ได้รับการยอมรับ

นอกจากนั้น ยังมีผลการวิจัยรายงานความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับการระบุตัวตนต่อองค์กร (Ertürk & Albayrak, 2020; Liu, Chow, & Huang, 2020; Newman et al., 2016; Nowak, 2021; Piccoli, Callea, Urbini, Chirumbolo, Ingusci, & Wittee, 2017) ซึ่งสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน เนื่องจากแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม สามารถส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการบริหารงานภายในองค์กร เนื่องจากองค์กรสามารถควบคุมการดำเนินการได้ โดยแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมนั้นมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการส่งเสริมความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาสในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน (Ability-Motivation-Opportunity Framework: AMO) ที่อธิบายว่า การที่องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมความสามารถของพนักงาน เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน การเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานผ่านระบบการจ่ายค่าตอบแทนและการบริหารผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสม รวมทั้งโอกาสการเติบโตในหน้าที่การงาน และการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้พนักงานรับรู้ว่า ตนเองเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าจึงได้รับการเอาใจใส่ ดูแลจากองค์กร ส่งผลให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อตอบสนององค์กร (Edgar, 2020; Liu et al., 2020; Ma, Ma, Liu, & Lassleben, 2020; Piccoli et al., 2017) ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรที่สอดคล้องกับ AMO เช่นกัน ประกอบด้วย โอกาสการพัฒนาและการเจริญเติบโตภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานพร้อมให้ข้อมูลสะท้อนกลับอย่างเหมาะสม การเชื่อมโยงผลตอบแทนและโอกาสการเติบโตบนพื้นฐานผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็นภายในองค์กร โดยเก็บข้อมูลจากมุมมองของพนักงานตามที่ Liu และคณะ (2020) เสนอเพื่อให้้องค์กรเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงว่า การดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นไปตามแผนการที่ได้วางไว้หรือไม่ในมุมมองของพนักงาน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้้องค์กรสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสมต่อไป

ตามที่ได้กล่าวข้างต้น งานวิจัยที่ผ่านมายืนยันว่า การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงานที่เอื้อต่อการดำเนินการขององค์กร ในงานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาถึงผลของการระบุตัวตนต่อองค์กรที่มีต่อความมุ่งมั่นผูกพันและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งการที่พนักงานมีระดับความมุ่งมั่นผูกพัน และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงย่อมก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อองค์กรในภาพรวมนั่นเอง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน

ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน หมายถึง สภาวะที่พนักงานมีความผูกพันต่องานและองค์การในระดับสูง จนก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมที่ทุ่มเท มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน (Kahn, 1990) ที่ประกอบด้วยความรู้สึกเปี่ยมไปด้วยพลัง มุ่งมั่นและเต็มคำในการปฏิบัติงาน (Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006) ซึ่งความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานนี้เป็นประเด็นที่ได้รับการสนใจอย่างกว้างขวางจากนักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีการรายงานถึงความสัมพันธ์กับผลกระทบเชิงบวกทั้งต่อระดับบุคคลและองค์การ เมื่อบุคคลมีความมุ่งมั่นผูกพันแล้วย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งในแง่ของพฤติกรรมในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Hernandez & Guarana, 2018; Rurkkhum & Bartlett, 2012; Shantz et al., 2013)

ผลการศึกษาที่ผ่านมารายงานอิทธิพลของตัวแปรคั่นกลางจากความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน ทั้งในรูปแบบการมีอิทธิพลบางส่วนและแบบสมบูรณ์ (Karanika-Murray et al., 2015; Rich, Lepine, & Crawford, 2010) ทำให้เห็นถึงความสำคัญของความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานในการอธิบายกลไกความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรคั่นกลางของความสัมพันธ์ระหว่างการระบุตัวตนต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการระบุตัวตนต่อองค์การแล้วสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวก มีความต้องการที่จะทุ่มเทสภาพจิตใจ ความพยายาม ตลอดจนความสามารถทางสติปัญญาในการปฏิบัติงาน จนเกิดการแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดปกติในการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Task Performance หรือ In-Role Performance) และพฤติกรรมนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน (Contextual Performance หรือ Extra-Role Performance) หรือที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Lee et al., 2015; Shantz et al., 2013) ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น เป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบปกติของพนักงาน (Organ, 1988) แต่มีประโยชน์ในการช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จนก่อให้เกิดข้อจำกัดขององค์การในการที่จะสามารถระบุสิ่งที่พนักงานถูกคาดหวังให้ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน (Dekas, Bauer, Welle, Kurkoski, & Sullivan, 2013) ซึ่ง Rurkkhum และ Bartlett (2018) รายงานว่า การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและการพัฒนาบุคคลอื่นเป็นสององค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในยุคปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมนอกเหนือจากการปฏิบัติงานปกติที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานอย่างราบรื่นขององค์การ นอกเหนือจากพฤติกรรมช่วยเหลือบุคคลอื่น การดูแลองค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการให้ความร่วมมือกับองค์การ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในองค์การนี้มีพนักงานประจำทั้งหมด 1,500 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน พ.ศ. 2564) เนื่องจากระยะเวลาการเก็บข้อมูลคือ วันที่ 19 เมษายน – 9 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ทำให้เกิดข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูลจากสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร และจากสาขาในเขตปริมณฑล ซึ่งส่วนใหญ่ถูกประกาศเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ทำให้มีการจำกัดจำนวนพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงาน ดังนั้น การวิจัยนี้จึงเก็บข้อมูลจากพนักงานประจำในสาขาต่างจังหวัดอื่น ๆ ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ที่ยังคงปฏิบัติงานในสาขาตามปกติ ทำให้สะดวกต่อการตอบแบบสอบถามที่ถูกส่งไปยังสาขาต่าง ๆ โดยแต่ละสาขาจะจัดส่งแบบสอบถามคืนกลับมาที่สำนักงานใหญ่ การดำเนินการดังกล่าวรับผิดชอบโดยพนักงานฝ่ายงานทรัพยากรมนุษย์ในสำนักงานใหญ่ ปัจจุบันพนักงานประจำสาขาต่าง ๆ มีประมาณ 900 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 269 คน (Krejcie & Morgan, 1970) ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ต่ำกว่า 200 คน ที่มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการโครงสร้าง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) โดยกลุ่มตัวอย่างจะต้องมีสถานภาพเป็นพนักงานประจำรายเดือนที่ผ่านการทดลองงาน และมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน เพื่อให้สามารถตอบข้อคำถามต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์การได้อย่างครบถ้วน กล่าวโดยสรุป การกระจายและเก็บแบบสอบถามดำเนินการโดยพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การเอง เนื่องจากเป็นผู้เข้าถึงข้อมูลพนักงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างและสาขาที่เปิดทำการตามปกติในช่วงเวลาการเก็บข้อมูล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 320 ชุด ได้รับคืน 302 ชุด แต่เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 300 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับที่ 93.75%

เครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา และส่วนที่สองเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ ช่วงปี พ.ศ. เกิด ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์การ ซึ่งแบบสอบถามได้รับการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีค่า Cronbach's alpha ที่ 0.705–0.951 ก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยแบบสอบถามส่วนแรกมีรายละเอียด ดังนี้

1. แบบสอบถามการระบุตัวตนต่อองค์การของ Mael และ Ashforth (1992) ประกอบด้วย 6 คำถาม มาตรฐานวัดคำตอบแบ่งเป็น 6 ระดับ (1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 6 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
2. แบบสอบถามการรับรู้ชื่อเสียงองค์การของ Smidts และคณะ (2001) ประกอบด้วย 3 คำถาม มาตรฐานวัดคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ (1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
3. แบบสอบถามแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ใช้ในการศึกษาของ Barrick, Thurgood, Smith, และ Courtright (2015) และ Liu และคณะ (2020) ประกอบด้วย 12 คำถาม มาตรฐานวัดคำตอบแบ่งเป็น 5 ระดับ (1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)
4. แบบสอบถามความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานของ Schaufeli และคณะ (2006) ซึ่งเป็นแบบสอบถามฉบับย่อ ประกอบด้วย 9 คำถาม มาตรฐานวัดคำตอบแบ่งเป็น 7 ระดับ (0 ไม่เคยรู้สึก และ 6 รู้สึกสม่ำเสมอ)

5. แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Rurkkhum และ Bartlett (2018) ซึ่งเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ถูกพัฒนาสำหรับสังคมกลุ่มนิยมโดยเฉพาะ และนำมาพัฒนาต่อเป็นแบบสอบถามฉบับย่อในการศึกษาของ Rurkkhum, Bartlett, และ Feng (อยู่ระหว่างการตีพิมพ์) ประกอบด้วย 18 คำถาม มาตรวัดคำตอบแบ่งเป็น 7 ระดับ (1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 7 เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 300 คน มีรายละเอียดดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 188 คน (ร้อยละ 62.70) เกิดช่วงปี พ.ศ. 2521–2538 จำนวน 197 คน (ร้อยละ 65.70) อายุการทำงานในองค์กรนี้เฉลี่ย 9.8 ปี ค่ามัธยฐานของอายุงานในองค์กรคือ 8 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 214 คน (ร้อยละ 71.30)

ในส่วนของสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรต่าง ๆ มีดังนี้ (1) การระบุตัวตนต่อองค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.117 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.694 (2) แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ย 3.915 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.674 (3) การรับรู้ชื่อเสียงองค์การ มีค่าเฉลี่ย 4.177 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.657 (4) ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.809 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.276 และ (5) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าเฉลี่ย 5.780 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.925 ซึ่งความเบ้ (Skewness) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง -1.309 ถึง -0.661 และความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.285 ถึง 1.009 ดังนั้น สรุปได้ว่า ตัวแปรของการศึกษานี้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ เนื่องจากค่าความเบ้และความโด่งอยู่ระหว่าง -2 ถึง $+2$ (Garson, 2012) และการทดสอบปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปร (Multicollinearity) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.608 ถึง 0.773 ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน และมีค่าไม่เกิน 0.80 แสดงว่าตัวแปรในโมเดลไม่ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ภายในของตัวแปร (Hair et al., 2010)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ระบุว่า คำถามจำนวน 2 ข้อในด้านการระบุตัวตนต่อองค์การมีปัญหาเชิงสถิติเนื่องจากค่า Factor Loadings ที่ต่ำกว่า 0.50 จึงนำมาสู่การตัดคำถามดังกล่าวออก ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

ตัวแปร	Factor loading	Z-value	p-value	CR	AVE	Cronbach's Alpha
1. การระบุตัวตนต่อองค์การ				0.843	0.578	0.848
1.1 สนใจภาพลักษณ์องค์การในสายตาบุคคลอื่น	0.644***	16.741	0.000			
1.2 ใช้สรรพนามบ่งบอกความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ	0.679***	19.196	0.000			
1.3 ความสำเร็จขององค์การคือ ความสำเร็จส่วนบุคคล	0.842***	37.507	0.000			
1.4 การชื่นชมองค์การคือ การชื่นชมส่วนบุคคล	0.852***	39.393	0.000			

การระบุตัวต้นตอองค์การ :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (ต่อ)

ตัวแปร	Factor loading	Z-value	p-value	CR	AVE	Cronbach's Alpha
2. แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์				0.928	0.519	0.932
2.1 ความมั่นคงในการจ้างงาน	0.651***	18.221	0.000			
2.2 ระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน	0.768***	29.279	0.000			
2.3 ข้อมูลสะท้อนกลับด้านผลการปฏิบัติงาน	0.755***	27.518	0.000			
2.4 ข้อมูลสะท้อนกลับด้านการพัฒนา	0.714***	23.163	0.000			
2.5 โอกาสการพัฒนาตนเอง	0.768***	29.225	0.000			
2.6 กิจกรรมเพื่อช่วยการเติบโตภายในองค์กร	0.789***	32.310	0.000			
2.7 เส้นทางอาชีพ	0.711***	22.830	0.000			
2.8 ระบบการเลื่อนตำแหน่ง	0.730***	24.820	0.000			
2.9 โอกาสเสนอแนะความคิดเห็น	0.756***	27.735	0.000			
2.10 การมีส่วนร่วม	0.675***	19.814	0.000			
2.11 ระบบผลตอบแทน	0.667***	19.282	0.000			
2.12 การเชื่อมโยงผลตอบแทนกับองค์การ	0.642***	17.600	0.000			
3. การรับรู้ชื่อเสียงองค์กร				0.832	0.625	0.840
3.1 ชื่อเสียงที่องค์กร	0.715***	21.693	0.000			
3.2 องค์กรที่น่าปฏิบัติงาน	0.856***	38.914	0.000			
3.3 องค์กรได้รับการยอมรับ	0.794***	30.416	0.000			
4. ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน				0.961	0.735	0.962
4.1 รู้สึกถึงพลังเมื่ออยู่ในองค์กร	0.816***	39.508	0.000			
4.2 มีพลังในการปฏิบัติงาน	0.832***	42.969	0.000			
4.3 ในแต่ละเช้า รู้สึกอยากปฏิบัติงาน	0.858***	50.787	0.000			
4.4 กระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	0.888***	63.945	0.000			
4.5 ได้รับแรงบันดาลใจจากการปฏิบัติงาน	0.889***	64.469	0.000			
4.6 ภูมิใจกับงาน	0.833***	43.085	0.000			
4.7 มีความสุขในการปฏิบัติงาน	0.877***	60.089	0.000			

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (ต่อ)

ตัวแปร	Factor loading	Z-value	p-value	CR	AVE	Cronbach's Alpha
4.8 ตี๋มด่ำในการปฏิบัติงำน	0.890***	64.171	0.000			
4.9 ตี๋นด่่นในการปฏิบัติงำน	0.828***	41.896	0.000			
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร*				0.847	0.971	0.973
5.1 การช่วยเหลือบุคคลอื่น (AVE = 0.821, CR = 0.932)	0.864***	46.845	0.000			
5.1.1 ช่วยเหลือแนะนำพนักงานใหม่	0.849***	46.692	0.000			
5.1.2 พร้อมเสมอกับการช่วยเหลือคนอื่น	0.942***	96.006	0.000			
5.1.3 ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	0.925***	83.284	0.000			
5.2 การพัฒนาตนเอง (AVE = 0.767, CR = 0.908)	0.932***	72.124	0.000			
5.2.1 ติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสายงานเสมอ	0.839***	42.869	0.000			
5.2.2 พัฒนาทักษะเสมอ	0.912***	68.925	0.000			
5.2.3 ติดตามข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	0.875***	53.699	0.000			
5.3 การดูแลองค์กร (AVE = 0.787, CR = 0.917)	0.946***	86.111	0.000			
5.3.1 ปกป้ององค์กร	0.831***	41.763	0.000			
5.3.2 เอาใจใส่ดูแลองค์กร	0.918***	77.378	0.000			
5.3.3 รักษาชื่อเสียงองค์กร	0.910***	72.354	0.000			
5.4 การพัฒนาบุคคลอื่น (AVE = 0.738, CR = 0.895)	0.929***	66.617	0.000			
5.4.1 ส่งต่อข้อมูลสำคัญกับเพื่อนร่วมงาน	0.880***	53.110	0.000			
5.4.2 แบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมงาน	0.829***	38.996	0.000			
5.4.3 เผยแพร่ข้อมูลองค์กรต่อเพื่อนร่วมงาน	0.869***	49.392	0.000			
5.5 การให้ความร่วมมือ (AVE = 0.746, CR = 0.898)	0.960***	84.721	0.000			
5.1 เข้าร่วมโครงการที่มีส่วนช่วยองค์กรเติบโต	0.894***	60.865	0.000			
5.2 มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรมขององค์กร	0.874***	51.384	0.000			
5.3 เข้าร่วมโครงการที่ช่วยภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	0.821***	38.528	0.000			

การระบุตัวต้นตอองค์การ :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (ต่อ)

ตัวแปร	Factor loading	Z-value	p-value	CR	AVE	Cronbach's Alpha
6. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ (AVE = 0.689, CR = 0.869)	0.886***	46.244	0.000			
6.1 ปฏิบัติตามกฎหมายที่ไม่เป็นทางการ	0.856***	42.455	0.000			
6.2 ไม่หยุดงานโดยไม่จำเป็น	0.777***	28.868	0.000			
6.3 ปฏิบัติตามกฎหมายแม้ไม่มีใครเห็นหรือสืบสวนถึง	0.855***	41.634	0.000			

หมายเหตุ: * การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 (Second order confirmatory factor analysis); *** $p < .001$

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรม Mplus ปรากฏดังตารางที่ 2 โดย $\chi^2 / df = 2.266$ CFI = 0.907 TLI = 0.901 SRMR = 0.048 และ RMSEA = 0.065 และภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และการรับรู้ชื่อเสียงองค์การมีความสัมพันธ์ต่อการระบุตัวต้นตอองค์การ ขณะเดียวกัน ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลในฐานะตัวแปรคั่นกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการระบุตัวต้นตอองค์การและ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการระบุตัวต้นตอองค์การเท่ากับ 0.894 แสดงว่า แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และการรับรู้ชื่อเสียงองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของการระบุตัวต้นตอองค์การได้ร้อยละ 89.40 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเท่ากับ 0.661 แสดงว่า การระบุตัวต้นตอองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานได้ร้อยละ 66.10 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่ากับ 0.781 แสดงว่า การระบุตัวต้นตอองค์การและความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 78.10

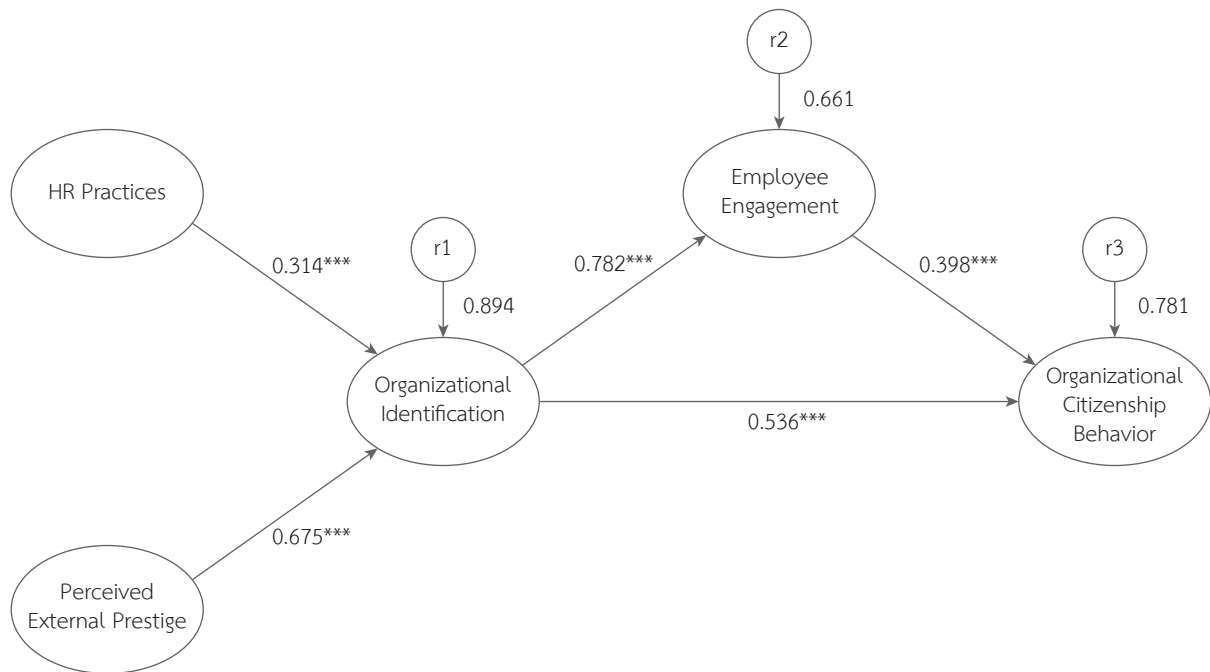
ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

สมมติฐานการวิจัย	Std. coefficient	Z-value	p-value
ทางตรง			
เส้นทางที่ 1: HR Practices → Organizational Identification	0.314***	3.947	0.000
เส้นทางที่ 2: Perceived External Prestige → Organizational Identification	0.675***	8.743	0.000
เส้นทางที่ 3: Organizational Identification → Employee Engagement	0.782***	27.641	0.000
เส้นทางที่ 4: Employee Engagement → OCB	0.398***	6.631	0.000
เส้นทางที่ 5: Organizational Identification → OCB	0.536***	8.951	0.000

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	Std. coefficient	Z-value	p-value
ทางอ้อม			
เส้นทางที่ 6: HR Practices → Organizational identification → OCB	0.169***	3.508	0.000
เส้นทางที่ 7: HR Practices → Organizational Identification → Employee Engagement → OCB	0.098***	3.503	0.000
เส้นทางที่ 8: Perceived External Prestige → Organizational Identification → OCB	0.362***	6.525	0.000
เส้นทางที่ 9: Perceived External Prestige → Organizational Identification → Employee Engagement → OCB	0.210***	5.149	0.000

หมายเหตุ: *** $p < .001$



หมายเหตุ: *** $p < .001$

ภาพที่ 1: ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และการรับรู้ชื่อเสียงองค์กรที่มีต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร และความเชื่อมโยงของการระบุตัวตนต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมของพนักงาน ผ่านความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 300 คนขององค์กรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การระบุตัวตนต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลจากการที่พนักงานรับรู้ชื่อเสียงขององค์กรที่มีต่อภายนอก และจากการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร (Bartels et al., 2007; Ertürk & Albayrak, 2020; Liu et al., 2020; Newman et al., 2016) การที่พนักงานรับรู้ชื่อเสียงขององค์กรส่งผลให้พนักงานเกิดการระบุตัวตนต่อองค์กรได้ เพราะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ถึงความสำคัญและความสำเร็จของตัวเอง อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรที่มีชื่อเสียง นอกจากนั้น การที่องค์กรมีแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงความสำคัญที่ตนเองมีต่อองค์กรก็มีส่วนในการส่งเสริมการระบุตัวตนต่อองค์กรเช่นเดียวกัน เพราะเป็นการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อตนเองว่า ตนเองนั้นมีคุณค่า ทำให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากองค์กร

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า ผลการศึกษาพบว่า อิทธิพลของการรับรู้ชื่อเสียงองค์กรที่มีต่อการระบุตัวตนต่อองค์กรนั้นสูงกว่าอิทธิพลของแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาของ Smidts และคณะ (2001) ที่ระบุว่า ชื่อเสียงองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญสูงมากต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร โดย Farooq และคณะ (2017) ได้อธิบายประเด็นดังกล่าวเพิ่มเติมว่า พนักงานในสังคมที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญต่อกลุ่มหรือที่เรียกว่า กลุ่มนิยมนั้น ส่งผลให้พนักงานมีกระบวนทัศน์การระบุตัวตนต่อองค์กรจากการมีชื่อเสียงขององค์กรผ่านการที่องค์กรมีการดำเนินการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอก (Corporate Social Responsibility) ขณะที่พนักงานในสังคมที่มีแนวโน้มให้ความสำคัญต่อปัจเจกบุคคลมักให้ความสำคัญในการระบุตัวตนต่อองค์กรผ่านการได้รับการยอมรับนับถือ ที่สะท้อนจากการที่องค์กรมีการดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม ซึ่งก็คือ แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการวิจัยนี้นั่นเอง ดังนั้น เมื่อผนวกข้อค้นพบของการศึกษานี้เข้ากับผลการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา สามารถยืนยันได้ว่า การระบุตัวตนต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร เช่น การที่องค์กรมีการดำเนินการเพื่อสังคม ดูแลสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียงที่ดีต่อสาธารณชน ส่งผลให้พนักงานภายในองค์กรรับรู้ถึงชื่อเสียงดังกล่าวจนมีผลต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ขณะที่แนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมขององค์กร เช่น การส่งเสริมให้พนักงานเจริญเติบโตภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการจ่ายผลตอบแทนที่สะท้อนผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งช่วยเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานรับรู้ว่าการกระทำของตนมีคุณค่าของตนเองจึงให้การดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม (Hernandez & Guarana, 2018) ส่งผลให้เกิดการระบุตัวตนต่อองค์กรได้เช่นเดียวกัน แม้ว่าจะมีอิทธิพลน้อยกว่าการรับรู้ชื่อเสียงองค์กรก็ตาม

การศึกษานี้ดำเนินการในประเทศไทย ซึ่งเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญต่อกลุ่มนิยม ดังนั้น จึงพบอิทธิพลจากการรับรู้ชื่อเสียงองค์กรมากกว่าแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนั้นยังมีประเด็นสำคัญคือ กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุงานเฉลี่ยและค่ามัธยฐานสูงถึง 9.8 ปี และ 8 ปีตามลำดับ ซึ่ง Fuchs และ Edwards (2012) พบว่า อายุงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ดังนั้น การที่พนักงานในองค์กรนี้มีอายุงานสูงจึงย่อมมีแนวโน้มที่ทำให้การระบุตัวตนต่อองค์กรสูงตามไปด้วย ขณะที่ผลการสำรวจเมื่อมกราคม พ.ศ. 2563 ของ Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor ระบุว่า โดยเฉลี่ยแล้วพนักงานเพศชายในประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีค่ามัธยฐานของอายุงาน 4.3 ปี สูงกว่าพนักงานเพศหญิงที่มีค่ามัธยฐานของอายุงานเพียง 3.9 ปี สะท้อนให้เห็นว่า พนักงานในองค์กรที่เป็นสถานที่เก็บข้อมูลของการวิจัยนี้มีอายุงานกับองค์กรปัจจุบันค่อนข้างสูงมาก แม้ว่าในสถานการณ์ปัจจุบันที่องค์กรส่วนมากต้องเผชิญกับ

ปัญหาสภาพเศรษฐกิจ อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ก็ตาม ทำให้สามารถกล่าวได้ว่า องค์การแห่งนี้มีแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาพนักงานปัจจุบัน ร่วมกับการดูแลพนักงานที่มีส่วนส่งเสริมความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาสในการปฏิบัติงานตาม AMO Framework ที่ได้อธิบายข้างต้น ส่งผลให้ส่งเสริมการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การของพนักงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ He, Mao, Morrison, และ Coca-Stefaniak (2021) ที่พบว่า การที่องค์กรมีแนวปฏิบัติในการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่พนักงานได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 จะช่วยลดความวิตกกังวลของพนักงาน ทำให้พนักงานเชื่อมั่นต่อองค์กรเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้น การวิจัยนี้ยังยืนยันผลของการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การที่มีต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน โดยพบว่า การระบุดัชนีตัวบ่งชี้การมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งพบอิทธิพลของความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานในฐานะตัวแปรต้นกลาง ที่มีต่อความสัมพันธ์ของการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเป็นกลไกในการแปลงการรับรู้ การระบุดัชนีตัวบ่งชี้การสู่การแสดงผลพฤติกรรมของพนักงานคือ เมื่อพนักงานระบุตนเองเข้ากับองค์กรแล้วจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกต้องการทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน และขยายไปถึงการแสดงผลพฤติกรรมนอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ปกติ ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้ราบรื่นยิ่งขึ้น ดังนั้น หากองค์กรต้องการสนับสนุนให้พนักงานขยายขอบเขตการแสดงผลพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในหน้าที่ปกติแล้ว การส่งเสริมให้พนักงานเกิดการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การผ่านการดำเนินการต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องจำเป็น

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

การวิจัยนี้เก็บข้อมูลในช่วงที่สถานการณ์ไม่ปกติคือ เป็นช่วงการระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่อองค์การจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังคงรายงานความสัมพันธ์ของปัจจัยที่นำมาศึกษา ซึ่งเป็นการยืนยันความสำคัญของปัจจัยดังกล่าวว่า มีอิทธิพลทั้งในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ ช่วยสนับสนุนแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การที่เป็นสากล (Universalistic Approach) (Choi & Lee, 2013) และยังเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเพิ่มเติมถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยในการศึกษา เพื่อให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ดังกล่าวได้ชัดเจนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ดังที่ปรากฏในการวิจัยนี้ที่พบว่า คำถามการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การจำนวน 2 ข้อมีปัญหาในแง่ของค่า Factor Loadings จนทำให้ต้องตัดข้อคำถามดังกล่าวออก ซึ่งแบบสอบถามการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การของ Mael และ Ashforth (1992) ถูกเลือกนำมาใช้ในการศึกษานี้ เพราะเป็นแบบสอบถามที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย มีการรายงานความเหมาะสมของเครื่องมือ แต่ผลการศึกษากลับพบว่า ในบริบทขององค์การไทย แม้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวจะสามารถวัดการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การได้ แต่ต้องมีการตัดข้อคำถามที่มีปัญหาออกก่อน ขณะที่แบบสอบถามด้านอื่น ๆ ที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ไม่พบถึงปัญหาใด ๆ ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงเน้นย้ำให้เห็นถึงความสำคัญของการเลือกและการทดสอบความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้สามารถวัดผลการศึกษาได้อย่างถูกต้อง

ประโยชน์เชิงทฤษฎีด้านต่อมาของการวิจัยนี้ เกี่ยวข้องกับการทดสอบทั้งความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมของการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การ ต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน เนื่องจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ภายในองค์การมักมีความซับซ้อนเกินกว่าที่ความสัมพันธ์ทางตรงเพียงอย่างเดียวจะสามารถอธิบายได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ดังนั้น การเพิ่มตัวแปรที่สามในการศึกษาจะช่วยให้สามารถเข้าใจปรากฏการณ์ได้ชัดเจนเพิ่มขึ้น ดังที่ปรากฏในการวิจัยนี้ที่ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานเป็นตัวแปรต้นกลางในความสัมพันธ์ ทำให้สามารถเข้าใจกลไกของการระบุดัชนีตัวบ่งชี้การที่มีต่อการแสดงผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

การระบุตัวตนต่อองค์การ :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการระบุตัวตนต่อองค์การ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ได้รับการยืนยันทั้งจากการศึกษาในอดีตและการศึกษานี้ว่า สามารถก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ จากการกระตุ้นให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนการดำเนินการขององค์การที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ (Ertürk & Albayrak, 2020; Liu et al., 2011) ซึ่งนอกจากการดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การจัดกิจกรรมการพัฒนา เพื่อให้พนักงานมีโอกาสเติบโตภายในองค์การ และการส่งเสริมชื่อเสียงที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งชื่อเสียงขององค์การในฐานะองค์การที่น่าปฏิบัติงานด้วย ตามผลของงานวิจัยนี้ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบโดยตรงของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์แล้ว องค์การยังสามารถส่งเสริมการระบุตัวตนต่อองค์การผ่านการปลูกฝังค่านิยมร่วมขององค์การ ผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานขององค์การ รวมถึงมอบหมายงานที่มีความหมาย กระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและพนักงาน รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการสื่อสารถึงกิจกรรมที่องค์การดำเนินการ เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ของพนักงาน (Cole & Bruch, 2006; Karanika-Murray et al., 2015; Meledy & Crisp, 2017; Nowak, 2021) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ภาพรวมของสังคมต้องการการช่วยเหลือดูแลกัน ดังนั้น หากองค์การมีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมภายนอก ร่วมกับการดูแลพนักงานภายใน องค์การอย่างต่อเนื่องผ่านแนวปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ซึ่งนอกจากเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การแล้ว ยังมีส่วนสนับสนุนการระบุตัวตนต่อองค์การที่นำมาซึ่งผลกระทบเชิงบวกในด้านการส่งเสริมความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ เนื่องจากในปัจจุบัน องค์การจำนวนมากต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน ทำให้ลักษณะงานและปฏิสัมพันธ์ภายในองค์การเกิดการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่สำคัญของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในการดำเนินกิจกรรมเชิงรุกให้พนักงานพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทั้งทางทักษะและความพร้อมทางสภาพจิตใจ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานลดความวิตกกังวล ปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้แล้ว ยังสามารถเพิ่มระดับการรับรู้ตัวตนต่อองค์การในกลุ่มพนักงานได้อีกทางหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการศึกษานี้จะสนับสนุนประโยชน์ของการระบุตัวตนต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่มีรายงานว่า การระบุตัวตนต่อองค์การสามารถก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบทั้งต่อองค์การและพนักงานได้เช่นกัน เช่น การที่พนักงานมีการระบุตัวตนต่อองค์การสูงเกินไปจนกระทบต่อความเครียด ทำให้ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (Conroy et al., 2017) ดังนั้น องค์การต้องหาแนวทางในการสร้างการระบุตัวตนต่อองค์การในระดับที่เหมาะสม กล่าวคือ มีมากเพียงพอในระดับที่ก่อให้เกิดผลประโยชน์คือส่งเสริมทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวก แต่ในขณะเดียวกันจะต้องไม่มากจนทำให้องค์การขาดความคล่องตัว ยึดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

REFERENCES

- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identify theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20–39.
- Barrick, M. R., Thurgood, G. R., Smith, T. A., & Courtright, S. H. (2015). Collective organizational engagement: Linking motivational antecedents, strategic implementation, and firm performance. *Academy of Management Journal*, 58(1), 111–135.
- Bartels, J., Pruyn, A., De Jong, M., & Joustra, I. (2007). Multiple organizational identification levels and the impact of perceived external prestige and communication climate. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 173–190.
- Bureau of Labor Statistics, U.S. Department of Labor. (2020, September 22). *Employee tenure in 2020*. <https://www.bls.gov/news.release/pdf/tenure.pdf>
- Choi, J. H., & Lee, K. P. (2013). Effects of employees' perceptions on the relationship between HR practices and firm performance for Korean firms. *Personnel Review*, 42(5), 573–594.
- Cole, M. S., & Bruch, H. (2006). Organizational identify strength, identification, and commitment and their relationships to turnover intention: Does organizational hierarchy matter? *Journal of Organizational Behavior*, 27, 585–605.
- Conroy, S., Henle, C. A., Shore, L., & Stelman, S. (2017). Where there is light, there is dark: A review of the detrimental outcomes of high organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 38, 184–203.
- DeConinck, J. B. (2011). The effects of leader-member exchange and organizational identification on performance and turnover among salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(1), 21–34.
- Dekas, K. H., Bauer, T. N., Welle, B., Kurkoski, J. & Sullivan, S. (2013). Organizational citizenship behavior, version 2.0: A review and qualitative investigation of OCBs for knowledge workers at Google and beyond. *The Academy of Management Perspectives*, 27(3), 219–237.
- Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39, 239–263.
- Edgar, F. (2020). The behavioral model logic: A micro-level examination of competitive strategies, HR practices and employee outcomes. *Personnel Review*, 49(9), 1919–1944.
- Ertürk, A., & Albayrak, T. (2020). Empowerment and organizational identification: The mediating role of leader-member exchange and the moderating role of leader trustworthiness. *Personnel Review*, 49(2), 571–596.

การระบุตัวตนต่อองค์กร :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- Evans, W. R., & Davis, W. (2014). Corporate citizenship and the employee: An organizational identification perspective. *Human Performance*, 27, 129–146.
- Farooq, O., Rupp, D. E., & Farooq, M. (2017). The multiple pathways through which internal and external corporate social responsibility influence organizational identification and multifoci outcomes: The moderating role of cultural and social orientations. *Academy of Management Journal*, 60(3), 954–985.
- Fuchs, S., & Edwards, M. R. (2012). Predicting pro-change behaviour: The role of perceived organizational justice and organizational identification. *Human Resource Management Journal*, 22(1), 39–59.
- Fuller, J. B., Hester, K., Barnett, T., Frey, L., Relyea, C., & Beu, D. (2006). Perceived external prestige and internal respect: New insights into the organizational identification process. *Human Relations*, 59(6), 815–846.
- Gabler, C. B., Rapp, A., & Richey, R. G. (2014). The effect of environmental orientation on salesperson effort and participation: The moderating role of organizational identification. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(3), 173–187.
- Garson, G. D. (2012). *Testing statistical assumptions*. Statistical Associates Publishing. <http://www.statisticalassociates.com/assumptions.pdf>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). NJ: Pearson Prentice Hall.
- He, J., Mao, Y., Morrison, A. M., & Coca-Stefaniak, J. A. (2021). On being warm and friendly: The effect of socially responsible human resource management on employee fears of the threats of COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 346–366.
- Hernandez, M., & Guarana, C. L. (2018). An examination of the temporal intricacies of job engagement. *Journal of Management*, 44(5), 1711–1735.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Karanika-Murray, M., Duncan, N., Pontes, H. M., & Griffiths, M. D. (2015). Organizational identification, work engagement, and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 30(8), 1019–1033.
- Kawai, N., & Mohr, A. (2020). How does perceived underemployment influence expatriate job-related outcomes? A moderated mediation study. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(7), 908–934.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607–610.
- Lee, E., Park, T., & Koo, B. (2015). Identifying organizational identification as a basis for attitudes and behaviors: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 141(5), 1049–1080.

- Liu, F., Chow, I. H., & Huang, M. (2020). High-performance work systems and organizational identification: The mediating role of organizational justice and the moderating role of supervisor support. *Personnel Review*, 49(4), 939–955.
- Liu, Y., Loi, R., & Lam, L. W. (2011). Linking organizational identification and employee performance in teams: The moderating role of team-member exchange. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(15), 3187–3201.
- Ma, B., Ma, G., Liu, X., & Lasseleben, H. (2020). Relationship between a high-performance work system and employee outcomes: A multilevel analysis. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 48(1), e8580.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational Identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 103–123.
- Melegy, R., & Crisp, R. J. (2017). Take it to the top: Imagined interactions with leaders elevates organizational identification. *The Leadership Quarterly*, 28, 621–638.
- Newman, A., Miao, Q., Hofman, P. S., & Zhu, C. J. (2016). The impact of socially responsible human resource management on employees’ organizational citizenship behavior: The mediating role of organizational identification. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(4), 440–455.
- Nowak, R. (2021). Structural empowerment and serving culture as determinants of organizational identification and turnover intention. *Management Research Review*, 44(2), 318–340.
- Organ, D. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., & Wittee, H. D. (2017). Job insecurity and performance: The mediating role of organizational identification. *Personnel Review*, 46(8), 1508–1522.
- Popaitoon, P., & Decharin, P. (2021). Working from home during COVID-19 pandemic in Thailand: Benefits and challenges. *Journal of Business Administration*, 44(169), 56–79. (in Thai)
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617–635.
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 358–384.
- Rurkkhum, S., & Bartlett, K. R. (2012). The relationship between employee engagement and organizational citizenship behaviour in Thailand. *Human Resource Development International*, 15(2), 157–174.
- Rurkkhum, S., & Bartlett, K. R. (2018). Organizational citizenship behaviour for collectivist cultures: Instrument development and human resource development implications. *Human Resource Development International*, 21(2), 107–124.

การระบุตัวต้นตอองค์การ :

การเชื่อมโยงสาเหตุ ความมุ่งมั่นผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701–16.
- Shantz, A., Alfes, K., Truss, C., & Soane, E. (2013). The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(13), 2608–2627.
- Smidts, A., Pruyn, A. T. H., & Van Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1051–1062.
- Traeger C., & Alfes, K. (2019). High performance human resource practices and volunteer engagement: The role of empowerment and organizational identification. *Voluntas*, 30, 1022–1035.
- van Dick, R., Grojean, M. W., Christ, O., & Wieseke, J. (2006). Identity and the extra mile: Relationships between organizational identification and organizational citizenship behaviour. *British Journal of Management*, 17, 283–301.
- van Knippenberg, D., & Sleebos, E. (2006). Organizational identification versus organizational commitment: Self-definition, social exchange, and job attitudes. *Journal of Organizational Behavior*, 27(5), 571–584.
- Wang, T., & Jiang, H. (2015). The mediating effects of organizational and supervisor identification for interactional justice: The case of Sichuan civil servants in China. *Public Personnel Management*, 44(4), 532–542.
- Zhu, J., Tatachari, S., & Chattopadhyay, P. (2017). Newcomer identification: Trends, antecedents, moderators, and consequences. *Academy of Management Journal*, 60(3), 855–879.