

ความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: การศึกษาการระบุ
ตัวตนต่อองค์กร และการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

Job Insecurity and Organizational Citizenship Behavior: A Study of
Organizational Identification and Coworker Support.

วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์¹ ชวนชื่น อัครกะวีนิชชา² และ ธนภฤต สังข์เฉย³

(Wongladda Weerapaiboon, Chuanchuen Akkawanittha and Thanakrit Sangchoey)

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจบริการด้านการเงินอย่างมาก ทำให้การทำงานด้วย
แรงงานคนถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีและลดบทบาทลง บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแบบจำลองอิทธิพลของ
ความไม่มั่นคงในการทำงานและการระบุตัวตนต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการ
ทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา บทความนี้ได้เสนอแนวคิด “การระบุตัวตนต่อองค์กร” ในฐานะตัวแปรส่งผ่าน
ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยัง
นำเสนอแนวคิด “การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน” เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการ
ทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปผลได้ว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานจะช่วยลด
ความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

คำสำคัญ : ความไม่มั่นคงในการทำงาน การระบุตัวตนต่อองค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การได้รับ
การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 76120

Lecturer in Tourism Management Department Faculty of Management Science Silpakorn University

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 76120

Assistant Professor in Business Management and Language Department, Faculty of Management Science
Silpakorn University 76120

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร 76120

Assistant Professor in Tourism Management Department Faculty of Management Science Silpakorn
University 76120

Corresponding author: wongladda@ms.su.ac.th

ABSTRACT

Nowadays, digital technology plays an important role in the financial services business. Labor forces are replaced by technology and the job roles are reduced. This paper aims to present a model of the influence of job insecurity and organizational identity towards organizational citizenship behavior of employees. According to the literature, the current paper proposes the concept of “organizational identity” as the mediating role of the relationship between job insecurity and organizational citizenship behavior. Moreover, the concept of “coworker support” is presented as the moderator in the relationship between job insecurity and organizational citizenship behavior. This paper concludes that coworker support will buffer the negative relationship between job insecurity and organizational citizenship behavior.

Keyword : job Insecurity, organizational identity, organizational citizenship behavior, coworker support

Article history: Received 20 February 2020

Revised 11 May 2020

Accepted 14 May 2020

SIMILARITY INDEX = 0.00 %

1. บทนำ

ภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีทิศทางชะลอตัวต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ซึ่งมีมูลเหตุจากปัจจัยหลายประการและการคาดการณ์ของนักวิเคราะห์ต่างบ่งชี้ว่าการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจโลกจะยังคงชะลอตัวต่อเนื่องไปในอนาคต สถานการณ์เช่นนี้ส่งผลให้ผู้บริหารและผู้ประกอบการปรับวิธีบริหารจัดการในช่วงภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว หลายองค์กรได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น การปรับโครงสร้างองค์กร การลดต้นทุนการผลิต การปรับปรุงการบริหารการเงินทุนหมุนเวียน การวางแผนภาษี การจัดลำดับความสำคัญของการลงทุน รวมถึงการเข้าซื้อและควบรวมกิจการเพื่อสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจเมื่อเศรษฐกิจกลับมาเจริญเติบโตอีกครั้ง ที่สำคัญคือผู้บริหารและผู้ประกอบการหลายองค์กรใช้โอกาสในภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวปรับปรุงองค์กรโดยการนำเทคโนโลยีหรือแนวทางบริหารแบบใหม่มาปรับใช้แทนรูปแบบเดิมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี (Digital Disruption)

หลายองค์กรพลิกโฉมการดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิดดิจิทัล (Digital Transformation) ตั้งแต่กระบวนการให้บริการลูกค้าจากแต่เดิมที่ใช้พนักงานเปลี่ยนมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการพัฒนากลยุทธ์

ทางธุรกิจในรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือในการแข่งขัน การเปลี่ยนผ่านดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเป็นพลวัตรในมิติต่าง ๆ ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความต้องการแรงงานทั้งในแง่จำนวนและทักษะที่ปรากฏชัดเจนคือสถาบันการเงินประเภทธนาคารหลายแห่งมีการปรับลดพนักงานและยุบรวมสาขาเพื่อสร้างความสมดุล สำหรับพนักงานที่ถูกจ้างต่อก็จำเป็นต้องเสริมสร้างสมรรถนะให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ไม่หยุดนิ่ง จากบริบทที่กล่าวมาหากพิจารณาในมุมมองเชิงวิชาการมองว่าการปลดคนงานและการเปลี่ยนแปลงในองค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่มั่นคงให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน (Callea, Urbini, & Bucknor, 2012) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน (Job Insecurity) ซึ่งมีนัยเรื่องความไม่แน่นอนหรือโอกาสที่จะตกงานในอนาคต ฉะนั้น ความรู้สึกไม่มั่นคงนี้จึงเป็นแรงกดดันในการทำงานระดับที่รุนแรง ผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน (Cheng & Chan, 2008) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสุขภาพทางด้านจิตใจ (Psychological Well-being) ที่นำไปสู่ความเครียดในการทำงานของพนักงาน (De Witte, Pienaar, & De Cuyper, 2016) ซึ่งอาจนำมาสู่สมรรถนะที่ถดถอยขององค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อทัศนคติเชิงลบต่อการทำงาน ความไม่พึงพอใจในงาน การยึดมั่นในงาน ประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนความตั้งใจลาออกจากงาน เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) เป็นผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของความไม่มั่นคงในการทำงาน (Piccoli, Callea, Urbini, Chirumbolo, Ingusci, & De Witte, 2017) หรือกล่าวได้ว่าพนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีหรือไม่ดีขององค์กรย่อมได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกมั่นคงหรือไม่มั่นคงในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ที่ได้อธิบายว่าพนักงานจะมีความเต็มใจและตั้งใจทำงานอย่างหนักและพร้อมปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อตอบแทนองค์กรที่สร้างความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในการทำงานให้กับพวกเขา ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานรู้สึกว่าตนเองขาดความมั่นคงในงานก็จะมีอาการวิตกกังวลและรู้สึกว่าตนเองกำลังอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดและกดดัน ท้ายที่สุดก็จะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กร (Staufenbiel & König, 2010) ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรถือเป็นสินทรัพย์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง (Nikolova, Van der Heijden, Lastad, & Notelaers, 2018)

ความไม่มั่นคงในการทำงานนอกจากเป็นปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวไปแล้ว ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนความเป็นตัวตนของพนักงานในรูปแบบของการระบุตัวตนต่อองค์กร (Organizational Identification) ซึ่งหมายถึงพนักงานและองค์กรมีความเป็นหนึ่งอันเดียวกัน ผลการศึกษาที่ผ่านมาระบุชัดเจนว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลกระทบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร (Chirumbolo, Urbini, Callea, & Talamo, 2017) ดังนั้น หากพนักงานคนใดที่รู้สึกว่าตนเองเสี่ยงต่อการตกงาน พวกเขาจะขาดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากมีความกังวลต่อการสูญเสียงาน และจะเป็นตัวขัดขวางการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่าการศึกษาผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาคธุรกิจบริการยังไม่แพร่หลายเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ คณะผู้วิจัยจึงพัฒนาแบบจำลองเพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงาน การระบุตัวตนต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบจำลองนี้นอกจากเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายใต้บริบทงานบริการแล้ว ยังได้ขยายขอบเขตจากการศึกษาที่ผ่านมาด้วยการทดสอบตัวแปรการระบุตัวตนต่อองค์กรในฐานะตัวแปรส่งผ่าน รวมถึงทดสอบตัวแปรการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานในบทบาทของตัวแปรกำกับ เพื่อพิสูจน์ว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานจะช่วยบรรเทาผลกระทบเชิงลบในความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้หรือไม่ ปัจจุบันสถาบันการเงินประเภทธนาคารนับได้ว่าการเสี่ยงในการทำงานเนื่องจากเทคโนโลยีได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงธุรกิจบริการประเภทดังกล่าว จะส่งผลให้มีการปลดพนักงานจำนวนมาก และเชื่อว่าพนักงานบริการในสถาบันทางการเงินจะถูกเลิกจ้างอีกจำนวนมากในอนาคต ซึ่งคาดว่าจะเป็กลุ่มเสี่ยงต่อความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อเสนอแนวคิด ทฤษฎี ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และแบบจำลองการวิจัย (Propose Model) สมมติฐาน ทั้งนี้ ตัวแปรที่กล่าวถึงในบทความนี้คือ ความไม่มั่นคงในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การระบุตัวตนในองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ มีการจำลองโมเดลต้นและการสรุปข้อเสนอแนะและโอกาสในการทำวิจัยในอนาคต

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behaviors: OCBs)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กรโดยที่เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจของพนักงานและพฤติกรรมนั้นไม่ได้รับการสนับสนุนจากระบบการให้รางวัลขององค์กรหรือเป็นข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติขององค์กร (Katz, 1964) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญมากขึ้นในยุคปัจจุบัน ตัวอย่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องการทำงาน การสละเวลาเพื่อสอนงานให้กับสมาชิกใหม่ขององค์กร หรือการปกป้องชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงการยอมลดเงินเดือนด้วยความสมัครใจเพื่อสนับสนุนองค์กร เป็นต้น

ในมุมมองขององค์กรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นลักษณะที่สำคัญของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพขององค์กร จากงานวิจัยของ Organ (1988) และ Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter (1990) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรมี 5 ประการ คือการให้ความช่วยเหลือ การมีน้ำใจนักกีฬา การให้ความร่วมมือ การสำนึกใน

หน้าที่ และการมีอัยาศัยไมตรี ซึ่งลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2006) นอกจากนี้ทาง Podsakoff, Ahearne, & MacMenzie (1997) เสนอแนะว่าองค์กรที่พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำนวนมากจะช่วยสร้างผลผลิตภาพขององค์กรโดยรวมและลดข้อผิดพลาดในการทำงานได้ โดยที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและยุติธรรมจากองค์กร รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Spector, 2006) ขณะที่ Bommer, Miles, & Grover (2003) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถแพร่กระจายได้ เนื่องจากการทำงานนั้นพนักงานมักจะทำงานกันเป็นกลุ่มเมื่อมีพนักงานคนใดคนหนึ่งแสดงพฤติกรรมดังกล่าว พนักงานคนอื่นก็อาจจะกระทำตามได้

2. ความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Job Insecurity and OCBs)

ความไม่มั่นคงในการทำงาน คือระดับของความไม่แน่นอนที่พนักงานในองค์กรรู้สึกต่อสภาพของงานในปัจจุบัน (De Witte et al., 2016) ซึ่งความรู้สึกนี้เกิดจากการที่บุคคลประเมินสภาพแวดล้อมการทำงานตามความเป็นจริง จากผลการศึกษาในอดีตแสดงให้เห็นว่าความไม่มั่นคงในการทำงานส่งผลเชิงลบต่อสภาวะและทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ในความเป็นจริงแล้วบรรยากาศการทำงานที่มีความเสี่ยงและมีความไม่แน่นอนอยู่นั้น พนักงานมักได้รับการกดดันจากองค์กรให้ปฏิบัติงานด้วยผลผลิตภาพที่สูงเนื่องจากองค์กรจะประเมินสมรรถนะในการทำงานของพนักงานตามผลผลิตภาพนั้นๆ ความไม่มั่นคงในการทำงานก่อให้เกิดผลลบต่อสมรรถนะการทำงานและท้ายที่สุดจะทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าพนักงานจะต้องใช้ทรัพยากรทางกายและจิตใจในการรับมือกับโอกาสที่กำลังจะตกงานซึ่งถือว่าเป็นภัยคุกคาม และพยายามเอาตนเองออกจากเป้าหมายต่างๆ ที่เคยตั้งไว้ (Reisel, Probst, Chia, Maloles, & König, 2010)

โดยทั่วไปแล้วประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรแบ่งได้ 2 แบบคือ ประสิทธิภาพในบทบาท (In-role performance) หมายถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ถูกกำหนดโดยระเบียบข้อบังคับขององค์กร และประสิทธิภาพนอกบทบาทการทำงาน (Extra-role performance) หมายถึงประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจและความสมัครใจของพนักงานที่ไม่ใครมาบังคับ (Podsakoff & MacKenzie, 1994) จากความหมายของประสิทธิภาพนอกบทบาทการทำงานนั้นสอดคล้องกับความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่งานวิจัยของ Podsakoff & MacKenzie (1994) และ Podsakoff et al., (1997) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่าพฤติกรรมทั่วไป เพราะเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากจิตใจของพนักงานอย่างแท้จริง นอกจากนี้พฤติกรรมนี้ยังช่วยส่งเสริมสมรรถนะในการทำงานขององค์กรโดยไม่ต้องมีนโยบายหรือข้อบังคับมากำหนดให้พนักงานกระทำตาม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นเชิงลบ ดังการศึกษาที่ผ่านมาของ Callea, Urbini, & Chirumbolo (2016) ได้ศึกษาอิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากพนักงานออฟฟิศและพนักงานในโรงงานของประเทศอิตาลีจำนวน 201 คน พบว่าความไม่มั่นคงในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานรู้สึกว่าจะไม่มั่นใจในการทำงานและการพัฒนาขององค์กร พวกเขาจะทำงานโดยมีประสิทธิภาพน้อยลง นอกจากนี้พนักงานจะลดพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กรลง ดังนั้นในการศึกษานี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1: ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ความไม่มั่นคงในการทำงานและการระบุตัวตนต่อองค์กร (Job Insecurity and Organizational Identity)

การระบุตัวตนต่อองค์กร คือการรับรู้ของพนักงานถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างตนเองและองค์กร การทำงานภายในองค์กรของพนักงานไม่ได้ต้องการแค่การตอบสนองทางด้านการเงินเท่านั้น แต่บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งคือการแสดงถึงความเป็นตัวตน หรือที่เรียกกันว่า อัตลักษณ์ทางสังคมภายในองค์กร (Tajfel & Turner, 1979) ซึ่งถูกอธิบายด้วยทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) ที่กล่าวว่าบุคคลจะมีลักษณะบางประการที่แตกต่างจากบุคคลอื่น ในบริบทของการทำงานบุคคลจะมีบทบาทในฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร โดยองค์กรทำหน้าที่เป็นสังคม และในสังคม (องค์กร) นี้เองอาจทำให้บุคคลสามารถพัฒนาตัวตนได้เนื่องจากความเป็นกลุ่ม (Gautam, Van Dick, & Wagner, 2004) การระบุตัวตนต่อองค์กรเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง และในสังคมภายในองค์กรนี้เองบุคคลหรือพนักงานจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์และมีความเกี่ยวข้องระหว่างสมาชิกขององค์กรคนอื่นๆ หรือเรียกว่า ‘การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางสังคม’ (Cropanzano & Mitchell, 2005) โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากปรากฏการณ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าบุคคลจะส่งคืนกลับผลประโยชน์ที่ตนเองได้รับ รวมถึงความปรารถนาดีไปยังคนที่ตนเองมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ด้วย (Masterson, Lewis, Goldman, & Taylor, 2000) ดังนั้นหากพนักงานรับรู้ว่าการตนเองได้รับผลประโยชน์จากองค์กรสูงก็จะทำให้พวกเขารับรู้ถึงการระบุตัวตนต่อองค์กรสูงไปด้วย หรืออีกนัยหนึ่งหากพนักงานรู้สึกที่ตนเองมีความกังวล และไม่แน่ใจในสถานภาพของการทำงานภายในองค์กรนั้นๆ หรือรู้สึกเครียดต่อการสูญเสียงานในอนาคต การระบุตัวตนต่อองค์กรที่มีในตัวพนักงานก็จะลดลงตามไปด้วย

จากงานวิจัยเมื่อไม่นานมานี้ (Chirumbolo et al., 2017) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อการระบุตัวตนต่อองค์กรในประเทศอิตาลี ซึ่งศึกษาจากพนักงานจำนวน 170 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานเพศหญิงจะมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ยังพบว่าความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร ซึ่งถูกอธิบายด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory) เมื่อบุคคลรู้สึกกลัวที่

จะสูญเสียงานในอนาคตจะส่งผลในทางลบต่อการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและ
ผู้ใต้บังคับบัญชา และท้ายที่สุดจะส่งผลเสียหายต่อการระบุตัวตนต่อองค์กรด้วย ดังนั้นการศึกษานี้จึง
ตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2: ความไม่มั่นคงในการทำงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อการระบุตัวตนต่อองค์กร

4. การระบุตัวตนต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Identity and OCBs)

ความรู้สึกของบุคคลในการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรจะช่วยส่งเสริมให้บุคคลมีความ
สำนึกในบทบาทหน้าที่ของการเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อพนักงานในองค์กรมีการระบุตัวตนต่อองค์กรสูง
พวกเขาจะมีความพร้อมที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน และเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรมากขึ้นด้วย
(Baruch & Cohen, 2007) ความรู้สึกเชิงบวกของอัตลักษณ์ขององค์กรของพนักงานสามารถนำไปสู่การ
ทำงานที่เพิ่มขึ้นหรือหนักขึ้นทั้งนี้เพื่อความสำเร็จของกลุ่ม และประสิทธิผลของกลุ่มจะเป็นแรงบันดาลใจให้กับ
พนักงานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้องค์กรพัฒนายิ่งขึ้นไปโดยมิได้มีข้อบังคับหรือข้อกำหนด
ขององค์กรแต่อย่างใด ดังนั้น พนักงานมีแนวโน้มที่จะมุ่งเน้นไปที่งานที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรมากกว่าที่จะ
เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ซึ่งพฤติกรรมนี้คือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาที่ผ่านมาในอดีตได้แสดงให้เห็นว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Bergami & Bagozzi, 2000; Dukerich, Golden, & Shortell,
2002) ซึ่งสอดคล้องกับ Riketta (2005) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวด้วยวิธีการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-
analysis) และพบว่าอัตลักษณ์ขององค์กรก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มาจากความสมัครใจมิได้ปฏิบัติตาม
ข้อบังคับขององค์กร

การศึกษาของ Nguyen, Chang, Rowley, & Japutra (2016) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการระบุ
ตัวตนต่อองค์กร สัญญาทางใจที่คาดหวัง ที่มีต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียน
ประถมศึกษาในประเทศไทยได้วันจำนวน 547 คน ผลการวิจัยพบว่าการระบุตัวตนต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิง
บวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาแนวคิดและการทบทวนวรรณกรรมทำให้เห็นว่
การระบุตัวตนต่อองค์กรที่มีอยู่ในตัวพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากเป็นผลดีต่อการทำงานใน
องค์กรทั้งในแง่ของทัศนคติและพฤติกรรม (Gautam, Van Dick, & Wagner, 2004) การศึกษาวิจัยที่ผ่านมา
มุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการระบุตัวตนต่อองค์กรและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น การสร้างแรงจูงใจ
ในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน (Ashforth, Harrison, &
Corley, 2008) ซึ่งเป็นผลลัพธ์เชิงบวก ดังนั้น พนักงานผู้ที่มีการระบุตัวตนต่อองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะทำงาน
ประสบความสำเร็จ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน และมีพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร
งานวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3: การระบุตัวตนต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5. การระบุดัตตนตอองคกรในฐานะตัวแปรสงผานความสัมพันธระหวางความไมมั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคกร (Organizational Identity as a Mediating Role of the Relationship between Job Insecurity and OCBs)

การศึกษาเรื่องการระบุดัตตนตอองคกรได้รับความสนใจมากขึ้น โดยเฉพาะผลกระทบของการระบุดัตตนตอองคกรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity Theory) ที่มีฐานคิดว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะมีแนวคิดเชิงบวกและอัตลักษณ์ของบุคคลนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสมาชิกของสังคม หรือกลุ่มการทำงาน (Gautam et al., 2004) จากทฤษฎีดังกล่าวจะช่วยอธิบายบทบาทสำคัญของการระบุดัตตนตอองคกรที่มีความสัมพันธ์ระหวางความไมมั่นคงในการทำงานและผลลัพธ์ทางพฤติกรรมของพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาการระบุดัตตนตอองคกรทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลาง (Mediating role) ในการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับจิตวิทยาการทำงาน (Zhang & Chen, 2013) แต่ในการศึกษาเมื่อไม่นานมานี้ของ Callea et al. (2016) ได้ทดสอบการระบุดัตตนตอองคกรในฐานะตัวแปรกลางระหวางความสัมพันธของความไมมั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคกร และพบว่าการระบุดัตตนตอองคกรมีบทบาทเป็นตัวแปรสงผานของความสัมพันธดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Piccoli et al. (2017) จากผลการศึกษาที่ผ่านมารวมถึงฐานคิดตามทฤษฎี การศึกษานี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4: การระบุดัตตนตอองคกรมีอิทธิพลสงผานในความสัมพันธ์ระหวางความไมมั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององคกร

6. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหวางความไมมั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององคกร (Coworker Support as a Moderating Role of the Relationship between Job Insecurity and OCBs)

การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน คือความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนและการปฏิบัติอย่างดียิ่งจากเพื่อนร่วมงานและให้ความช่วยเหลือยามจำเป็นในเรื่องการทำงานรวมถึงการเผชิญกับสถานการณ์ที่ตึงเครียด งานวิจัยในอดีตเสนอแนะว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรกำกับที่สำคัญของความเครียดจากการทำงานและผลลัพธ์การทำงาน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองคกร (Alder, McAllister, & Chase, 2012)

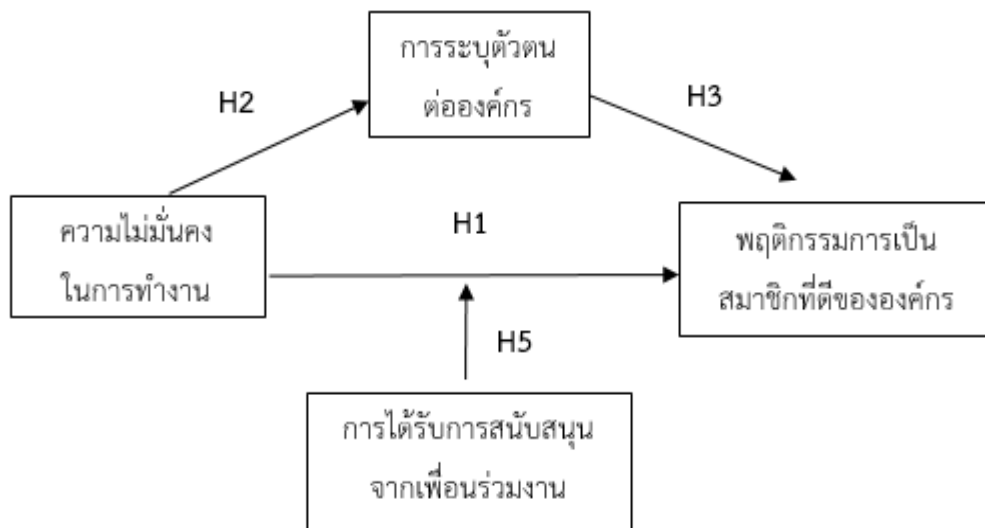
โดยปกติแล้วพนักงานคนที่รู้สึกมีความกดดันในการทำงานสูงเนื่องจากสาเหตุต่างๆ จะส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Burnout) ได้ (Toppinen-Tanner, Kalimo, & Mutanen, 2002) เมื่อเกิดความเหนื่อยล้าพนักงานก็จะไม่เกิดความผูกพันตอองคกร และท้ายที่สุดจะไม่แสดงพฤติกรรมจิตอาสาหรือยินดีที่จะปฏิบัติโดยไม่หวังสิ่งใดตอบแทน (Callea, Urbini, & Chirumbolo, 2016) อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้

คาดการณ์ว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานสามารถลดความสัมพันธ์เชิงลบดังกล่าวได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานรู้สึกเสี่ยงหรือมีความไม่แน่นอนในการทำงานสูง แต่เมื่อได้รับการช่วยเหลือในเรื่องการทำงาน การสนับสนุนทางอารมณ์จากเพื่อนร่วมงาน อาจจะทำให้ความรู้สึกที่ไม่มั่นคงหรือเสี่ยงต่อสถานการณ์การตักงานนั้น นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้ เช่น แสดงพฤติกรรมเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น มีความซื่อตรง มีอัธยาศัยที่ดี เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอว่าการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและความไม่มั่นคงในการทำงานสามารถช่วยทำให้ผลกระทบเชิงลบของความไม่มั่นคงในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลงได้ ดังนั้นการวิจัยนี้จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5: การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสูงอิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงานที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง

จากแนวคิดการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น บทความนี้ขอเสนอแบบจำลองผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงานในองค์กรและการระบุตัวตนต่อองค์กรจะส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่เดียวกันการระบุตัวตนต่อองค์กรอาจจะเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้อิทธิพลเชิงลบของความไม่มั่นคงในการทำงานและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถจะลดลงได้เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1: แบบจำลองความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: การศึกษาการระบุตัวตนต่อองค์กร และการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน

3. บทสรุป ข้อเสนอแนะและงานวิจัยในอนาคต

บทความวิชาการนี้ได้นำเสนอรูปแบบจำลองผลกระทบของความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงานธุรกิจบริการด้านการเงิน โดยมีปัจจัยเหตุคือความไม่มั่นคงในการทำงาน และตัวผลลัพธ์ คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การระบุด่วนในองค์กร ในบทความนี้ได้มีการนำเสนอบทบาทที่สำคัญของ “การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน” ในการช่วยทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอยู่ในทิศทางที่ดีขึ้น

ความรู้สึกไม่มีความมั่นคงในการทำงานจะมีผลต่อพฤติกรรมที่ดีขององค์กรและจะส่งผลกระทบต่อตัวองค์กรในอนาคต เมื่อพนักงานมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงาน ทำให้เกิดเครียดและวิตกกังวลขณะทำงาน อาจทำให้พนักงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ เกิดความรู้สึกไม่ผูกพันหรือจงรักภักดีต่อองค์กร ผลเสียที่ตามมาเหล่านี้ส่งผลไปยังพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้มีตัวแปรส่งผ่าน “การระบุด่วนในองค์กร” ซึ่งเป็นตัวแปรกลางระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การระบุด่วนในองค์กรเป็นบทบาทที่ให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรในฐานะสมาชิกในองค์กร หากพนักงานมีความรู้สึกดังกล่าวสามารถทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

บทความนี้ยังได้เสนอตัวแปรกำกับ “การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน” ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดความรุนแรงของความรู้สึกในความไม่มั่นคงในการทำงานต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ในองค์กรทุกองค์กรนอกเหนือจากหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานถือได้ว่าเป็นบุคคลสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการทำงาน of พนักงานทุกคน เมื่อพนักงานมีความรู้สึกอบอุ่นใจในการทำงานโดยได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้ความรู้สึกในความไม่มั่นคงในงานลดลงหรือบรรเทาได้ สามารถทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรดีขึ้น แบบจำลองที่ได้นำเสนอในบทความวิชาการนี้เป็น การแสดงตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความไม่มั่นคงในการทำงาน โดยมุ่งเน้นเพื่อช่วยให้ผู้บริหารในองค์กร หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานตระหนักถึงความสำคัญของการช่วยเหลือเกื้อกูล มีการสนับสนุนของพนักงานที่ทำงานด้วยกัน ซึ่งจะ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานและเพื่อนร่วมงานยามเมื่อเกิดความไม่มั่นคงในการทำงาน ส่วนการศึกษาในอนาคตอาจนำตัวแปร “การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร” หรือ “การได้รับการสนับสนุนผู้บังคับบัญชา” มาเป็นตัวแปรที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดแรงปะทะความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

- Alder, G. S., McAllister, D., & Chase, J. (2012). We Get By With a Little Help from Our Friends: Exploring the Effects of Perceived Coworker Support on Employee Burnout and Job Attitudes *Advances in Business Research*, 3(1), 1-11.

- Ashforth, B. E., Harrison, S. H., & Corley, K. G. (2008). Identification in organizations: an examination of four fundamental questions. **Journal of Management**, *34*(3), 325-374.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. **Journal of the Academy Marketing Science**, *40*, 8-34.
- Baruch, Y., & Cohen, A. (2007). **The Dynamics Between Organisational Commitment and Professional Identity Formation at Work**. (pp. 241-260).
- Bergami, M., & Bagozzi, R. P. (2000). Self-categorization, affective commitment and group self-esteem as distinct aspects of social identity in the organization. **British Journal of Social Psychology**, *39*(4), 555-577. doi:doi:10.1348/014466600164633
- Bommer, W. H., Miles, E. W., & Grover, S. L. (2003). Does one good turn deserve another? coworker influences on employee citizenship. **Journal of Organizational Behavior**, *24*(2), 181-196. doi:doi:10.1002/job.187
- Callea, A., Urbini, F., & Bucknor, D. (2012). Temporary employment in Italy and its consequences on gender. **Gender in Management: An International Journal**, *27*(6), 380-394. doi:doi:10.1108/17542411211269329
- Callea, A., Urbini, F., & Chirumbolo, A. (2016). The mediating role of organizational identification in the relationship between qualitative job insecurity, OCB and job performance. **Journal of Management Development**, *35*(6), 735-746. doi:doi:10.1108/JMD-10-2015-0143
- Cheng, G. H.-L., & Chan, D. K.-S. (2008). Who Suffers More from Job Insecurity? A Meta-Analytic Review. **Applied Psychology**, *57*(2), 272-303. doi:doi:10.1111/j.1464-0597.2007.00312.x
- Chirumbolo, A., Urbini, F., Callea, A., & Talamo, A. (2017). The Impact of Qualitative Job Insecurity on Identification with the Organization: The Moderating Role of Overall Organizational Justice. **Swiss Journal of Psychology**, *76*(3), 117-123.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review. **Journal of Management**, *31*(6), 874-900.
- De Witte, H., Pienaar, J., & De Cuyper, N. (2016). Review of 30 Years of Longitudinal Studies on the Association Between Job Insecurity and Health and Well-Being: Is There Causal Evidence? **Australian Psychologist**, *51*(1), 18-31. doi:doi:10.1111/ap.12176

- Dukerich, J. M., Golden, B. R., & Shortell, S. M. (2002). Beauty Is in the Eye of the Beholder: The Impact of Organizational Identification, Identity, and Image on the Cooperative Behaviors of Physicians. **Administrative Science Quarterly**, *47*(3), 507-533. doi:10.2307/3094849
- Gautam, T., Van Dick, R., & Wagner, U. (2004). Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. **Asian Journal of Social Psychology**, *7*(3), 301-315. doi:doi:10.1111/j.1467-839X.2004.00150.x
- Katz, D. (1964). The motivational basis of organizational behavior. **Behavioral Science**, *9*(2), 131-146. doi:doi:10.1002/bs.3830090206
- Masterson, S., Lewis, K., Goldman, B., & Taylor, M. S. (2000). Integrating Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships. . **The Academy of Management Journal**, *43*(4), 738-748.
- Nguyen, B., Chang, K., Rowley, C., & Japutra, A. (2016). Organizational citizenship behavior, identification, psychological contract and leadership frames: The example of primary school teachers in Taiwan. **Asia-Pacific Journal of Business Administration**, *8*(3), 260-280. doi:doi:10.1108/APJBA-01-2016-0010
- Nikolova, I., Van der Heijden, B., Lastad, L., & Notelaers, G. (2018). The “silent assassin” in your organization? Can job insecurity climate erode the beneficial effect of a high-quality leader-member exchange? **Personnel Review**, *47*(6), 1174-1193. doi:doi:10.1108/PR-09-2017-0266
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Piccoli, B., Callea, A., Urbini, F., Chirumbolo, A., Ingusci, E., & De Witte, H. (2017). Job insecurity and performance: the mediating role of organizational identification. **Personnel Review**, *46*(8), 1508-1522. doi:doi:10.1108/PR-05-2016-0120
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacMenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behaviour and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology**, *82*(2), 262-270.

- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness. **Journal of Marketing Research**, **31**(3), 351-363.
doi:10.2307/3152222
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. **The leadership quarterly**, **1**(2), 107-142.
- Reisel, W. D., Probst, T. M., Chia, S.-L., Maloles, C. M., & König, C. J. (2010). The Effects of Job Insecurity on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Deviant Behavior, and Negative Emotions of Employees. **International Studies of Management & Organization**, **40**(1), 74-91. doi:10.2753/IMO0020-8825400105
- Riketta, M. (2005). Organizational identification: A meta-analysis. **Journal of Vocational Behavior**, **66**(2), 358-384. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.005>
- Spector, P. (2006). **Industrial and Organizational Psychology - Research and Practice**. : John Wiley and Sons, Hoboken, NJ.
- Staufenbiel, T., & König, C. J. (2010). A model for the effects of job insecurity on performance, turnover intention, and absenteeism. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, **83**(1), 101-117. doi:doi:10.1348/096317908X401912
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), **The social psychology of intergroup relations** (pp. 33 – 47). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Toppinen-Tanner, S., Kalimo, R., & Mutanen, P. (2002). The process of burnout in white-collar and blue-collar jobs: eight-year prospective study of exhaustion. **Journal of Organizational Behavior**, **23**(5), 555-570. doi:doi:10.1002/job.155
- Zhang, Y., & Chen, C. C. (2013). Developmental leadership and organizational citizenship behavior: Mediating effects of self-determination, supervisor identification, and organizational identification. **The leadership Quarterly**, **24**(4), 534-543. doi:<https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2013.03.007>.