



บุคคล สมาชิก และกลุ่ม

คำถาม?

- ทำไมคนจึงอยากมีอำนาจ ?
- ทำไมคนจึงแตกต่างกัน ?
- ทำไมผู้บริหารจึงแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ?
- ทำไมลูกน้องไม่ชอบทำงาน ?



แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับบุคคล : ด้านความแตกต่าง

- บุคคลมีพลังที่จะต่อสู้ความเหนื่อยยากลำบากไม่เท่ากัน
- บุคคลมีความรักและสนใจการทำงานไม่เท่ากัน
- บุคคลชอบลักษณะการเป็นผู้นำแตกต่างกัน
- บุคคลมีการติดต่อกับผู้อื่นไม่เหมือนกัน
- บุคคลมีความรับผิดชอบต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายไม่เหมือนกัน

แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับบุคคล : ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

- **อยากได้งานที่ทำหาย : แต่งานที่ทำหายสำหรับบุคคลหนึ่ง อาจไม่ทำหายสำหรับอีกคนหนึ่ง**
- **อยากได้โอกาสในการมีส่วนร่วมในการวางแผน**
- **อยากได้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ**
- **อยากได้งานที่มีความมั่นคงปลอดภัย**
- **อยากได้ความอิสระในการทำงาน**
- **อยากได้ความเจริญก้าวหน้า**
- **อยากได้เงินและรางวัลตามสมควร**
- **อยากได้โอกาสในการแข่งขัน**

แนวคิดเชิงพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับบุคคล : ด้านความพึงพอใจของ บุคคลต่องาน

- **ผลงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม**
- **ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยคุณค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รางวัล จะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน**
- **ความพยายามทุ่มเทให้กับความสามารถ และคุณสมบัติส่วนตัว ตลอดจนความเข้าใจในบทบาทของบุคคล ไม่ได้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการผลิต หรือทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นเสมอไป**



พฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior)

อะไรที่มีอิทธิพลต่อ “พฤติกรรมมนุษย์”?



ลักษณะนิสัยคน(บุคคล)

“อ่านนิสัยคน”

ลักษณะนิสัยคน(บุคคล)?

- ความเชื่อ(Belief)
- ค่านิยม(Value)
- บุคลิกภาพ(Personality)



บุคลิกภาพ

Personality



ความเชื่อ(Belief)

- หมายถึง การยอมรับว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เราไว้วางใจ
- ความจริงหรือความไว้วางใจที่เป็นรูปของความเชื่อนั้นไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นความจริงที่ตรงตามหลักเหตุผลหรือหลักวิทยาศาสตร์ใดๆ
- คนที่เชื่อในฤกษ์ยามก็จะถือว่า วันเวลาการโคจรของดวงดาวจะก่อให้เกิดผลต่อตัวมนุษย์
- คนที่เชื่อเครื่องรางของขลังก็จะมีความยึดมั่นว่าเครื่องรางของขลังให้คุณให้โทษแก่ตนได้จริง
- ตัวอย่างของความเชื่อ ได้แก่ โสยศาสตร์ โหราศาสตร์ ไชยกลาง ของขลัง ผีสงฆ์ นางไม้ ความเชื่ออำนาจลึกลับ สิ่งศักดิ์สิทธิ์ อิทธิฤทธิ์ปาฏิหาริย์ เหล่านี้เป็นต้น

ค่านิยม(Value)



- ค่านิยม มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า “Value”
- และมาจากคำสองคำคือ “ค่า” “นิยม” เมื่อคำสองคำรวมกันแปลว่า การกำหนดคุณค่าในสิ่งที่เราต้องการทำให้เกิดคุณค่า
- คุณค่าดังกล่าวนี้มีทั้งคุณค่าแท้และคุณค่าเทียม
 - คุณค่าแท้เป็นคุณค่าที่สนองความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิต
 - คุณค่าเทียม หมายถึงคุณค่าที่สนองความต้องการอยากเสปสิ่งปรนเปรอชั่วคราว

ความหมายของค่านิยม(Value)

- **ทัศนะของคนหรือสังคมที่มีต่อ สิ่งของ ความคิด และเหตุการณ์ที่ เกี่ยวข้องกับความปรารถนา คุณค่าและความถูกต้องของสังคมนั้น ๆ**
 - เช่น ค่านิยมของคนไทยที่ถือว่าความสงบสุขทางจิตใจและการทำบุญให้ทานเป็นสิ่ง ที่พึงปรารถนา การเคารพเชื่อฟังบิดามารดาและการกตัญญูรู้คุณเป็นสิ่งที่ควรยกย่อง
- **ค่านิยม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน และในหน่วยงาน**

ความสำคัญของค่านิยม

- ช่วยเสริมสร้างหลักศีลธรรม ซึ่งบุคคลจะใช้ในการพิจารณา การกระทำของตนอย่างมีเหตุผล
- ช่วยให้บุคคลตัดสินใจว่าสิ่งใดผิด สิ่งใดถูก ดีหรือไม่ดี มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่าควรทำหรือไม่ควรทำ
- มีอิทธิพลเหนือบุคคลในการเลือกคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น และเลือกกิจกรรมทางสังคม ซึ่งตนจะต้องเข้าไปร่วมด้วย
- ช่วยให้บุคคลกำหนดความคิดและแนวทางปฏิบัติ
- ช่วยสร้างมาตรฐาน และแบบฉบับจากการประพฤติปฏิบัติของบุคคล
- **ค่านิยมย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา กล่าวคือ ค่านิยมบางอย่างอาจเสื่อมความนิยมไป หรืออาจมีค่านิยมใหม่บางอย่างเกิดขึ้นมา ซึ่งเกิดจากการปรับสมดุลให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป นั่นเอง**

บุคลิกภาพ(Personality)

- บุคลิกภาพ คือตัวบุคคลโดยส่วนรวม
 - ลักษณะทางกาย ซึ่งสังเกตได้ง่าย อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียง คำพูด ความสามารถทางสมอง ทักษะการทำงานกิจกรรมต่าง ๆ และ
 - ลักษณะทางจิต ซึ่งสังเกตได้ค่อนข้างยาก ได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความมุ่งมั่น อุดมคติ เป้าหมาย และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม
- ลักษณะดังกล่าวมีที่มาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละคน ส่งผลสู่ความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม และความแตกต่างระหว่างบุคคล



3 สิ่งที่กล่าวมา คือ

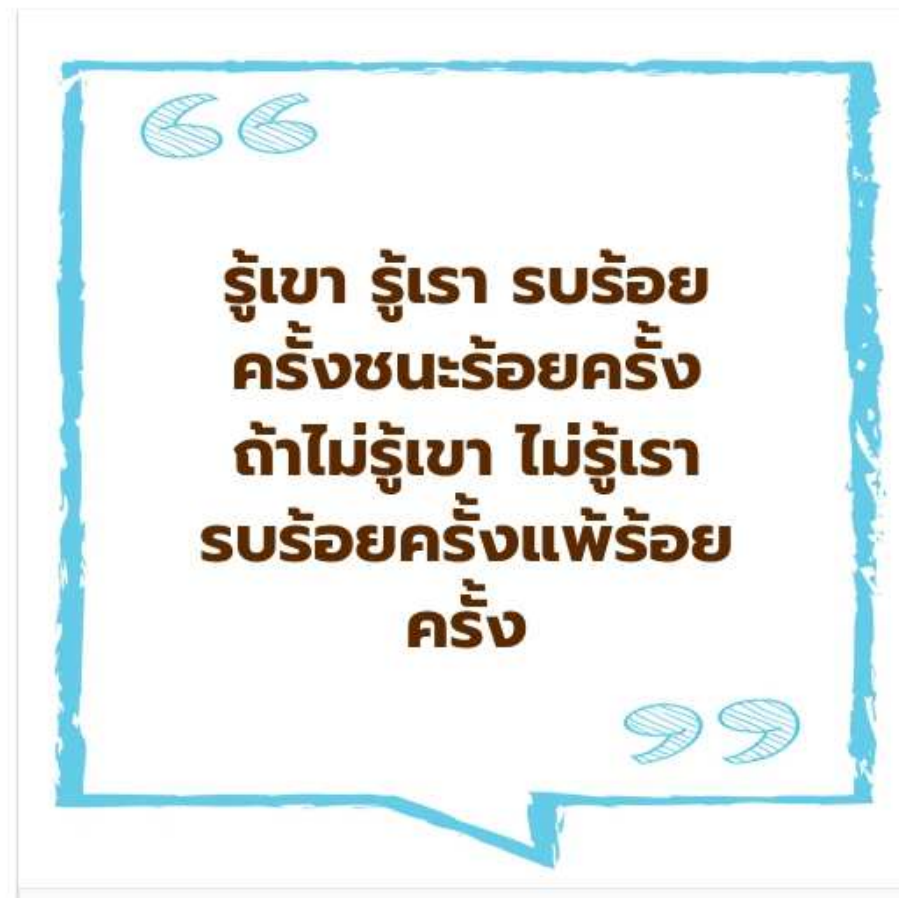
องค์ประกอบของ

ลักษณะนิสัยคน

รู้เขารู้เรา

- **ความหมาย**

การเข้าใจความเป็นคน กลุ่ม และการเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพ ทำให้เข้าใจเพื่อนร่วมงานในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูง



ความเห็นส่วนตัว



รู้เขา รู้เรา
รบร้อยครั้ง
มันใจเหรว่าจะชนะทุกครั้ง
แม้ไม่ชนะทุกครั้ง
แต่ก็เสียหายน้อย

ดร.พีระพงษ์ สุนทรวิภาต

น้ำล้นแก้ว

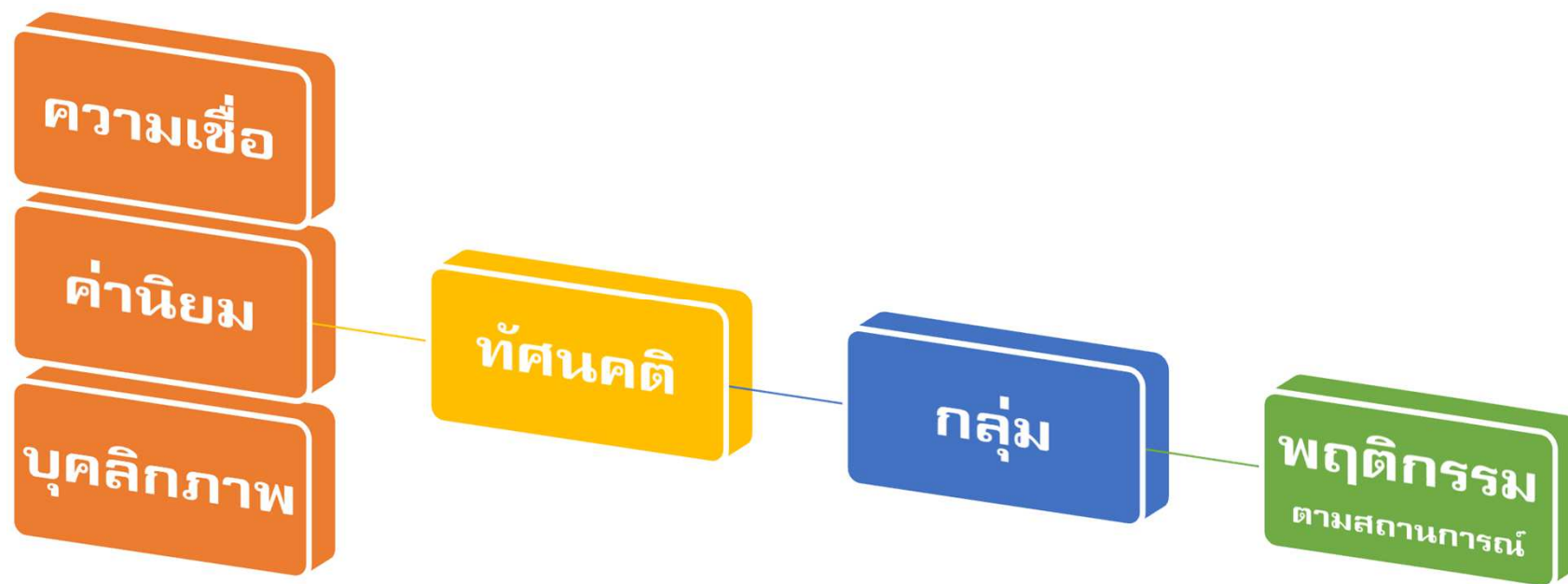
- น้ำล้นแก้ว ใช้ในการตีผู้คนที่ไม่ยอมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งเปรียบได้กับแก้วน้ำที่มีน้ำอยู่เต็ม ไม่เหลือที่ว่างให้ใส่น้ำเพิ่มเข้าไปได้อีก
- เหมือนกันคนที่ไม่ยอมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ นั่นเอง



ถ้าหากน้ำเริ่มเต็มแก้วเมื่อไหร่?

- **สิ่งที่ดีที่สุด คือการแบ่งปันน้ำให้กับแก้วที่ยังว่างอยู่ คนอื่น ๆ จะได้ดื่มได้ ประโยชน์ก็จะขยายกระจายไปถึงคนรอบข้าง ถ้าไม่แบ่งปัน แต่กลับปล่อยให้ น้ำเต็มจนล้นออกไป ก็มีแต่จะหกเปื้อนโต๊ะ เปื้อนพื้น ไม่มีประโยชน์ ต้อง กลับมาเช็ดทำความสะอาด สิ้นเปลืองทรัพยากร**
- **เปรียบกับคน ๆ หนึ่ง เมื่อใดที่ชีวิตมีมากพอแล้ว ควรคิดถึงคนอื่น ๆ ที่อยู่ใน สังคม แบ่งปันให้กับคนที่เค้ายังขาดแคลนอยู่ได้รับประโยชน์ ส่วนตนเองนั้นก็ จะได้รับการสรรเสริญและขอบคุณ**
- **แต่ถ้ามีทรัพย์สมบัติมากมาย เกินพอ ไม่ถ่ายออกบ้าง มีแต่รับตัวเองอย่าง เดียวที่จะมีความสุข เนื่องจากความเต็มของแก้ว**

พฤติกรรมคนเกิดจากอะไร?



ทัศนคติ(Attitude)

■ แปลตรงตามความหมาย

- คำว่า ทัศน, ทรรศนะ(น.) หมายถึง ความเห็น, การดู การเห็น , สิ่งที่เห็น
- คำว่า คติ (น.) หมายถึง ข้อคิด , ข้อเตือนใจ ,ความเป็นไป

■ คำว่า “ ทัศนคติ ” จึงหมายถึง

- แนวความคิดเห็น มุมมอง ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจจะดีหรือไม่ดี อาจจะลบหรือบวก ทั้ง ๆที่ความรู้สึก มุมมองความคิดเห็นนั้น อาจจะไม่ตรงกับความเป็นจริง ก็ได้

พระอาทิตย์กำลังจะตกดิน



ทัศนคติ(Attitude)

- คนหลาย ๆ คนมองเรื่องเดียวกันอาจจะคิดเห็นเหมือนกันหรือแตกต่างกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับแนวความคิดเห็นของแต่ละคน



infographic.in.th/brand/infographic





แค่เปลี่ยนความคิด ชีวิตก็ดีขึ้น

 <p>1. เชื่อบั่นในตัวเอง Walt Disney เคยถูกดูถูกว่า "ไม่มีไอเดียที่ดี และขาดจินตนาการ" การมองไปข้างหน้า ไม่มีความคิดยึดติด ทำให้พวกเขาเติบโตอย่างมีคุณภาพ</p>	 <p>2. เราต้องการอะไร? จด 25 สิ่งที่คุณสนใจมากที่สุด แล้วขีดฆ่า 20 ข้อ สิ่งที่เหลือคือความจริง นอกนั้นเป็นเพียงความฟุ้งซ่าน</p>
 <p>3. กล้าที่จะทำ กล้าที่จะลงมือทำ จะช่วยเหลือเขาจน-ความกลัวได้</p>	 <p>4. พลิกผันตัวเอง พลิกผันตัวเองแม้ในวันที่เลวร้ายที่สุด ใช้ความพยายามไปให้ไกลขึ้นกว่าเดิม</p>
 <p>5. มีความหวัง มีความคาดหวัง แม้จะล้มเหลว มันจะกลายเป็นแรงจูงใจ ทำให้พบกับความสำเร็จในอนาคต</p>	 <p>6. มีความยืดหยุ่น ให้ยืดหยุ่น และยอมรับมัน สิ่งที่ได้กลับมากจะเป็นบทเรียนที่ดีในชีวิต</p>
 <p>7. ไม่บ่นเมื่อทุกสิ่งไม่ได้ดังใจ เอาเวลาไปปรับปรุง พัฒนาตัวเอง แล้วปัญหานั้นจะไม่เกิดขึ้นซ้ำสอง</p>	 <p>8. รวมทุกข้อเข้าด้วยกัน ปรับความคิดของตัวเอง และทำให้ทุกวันนี้เป็นวันที่ดี</p>

CREDIT: www.entrepreneur.com

www.infographicthailand.in.th
www.infographicthailand.com
facebook.com/infographic.thailand



กลุ่ม (group)



- ระบบที่เกิดจากการรวมตัวกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยมีการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ (เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ) ไม่ว่าจะเป็นบรรทัดฐาน หรือบทบาท (รูปแบบพฤติกรรมที่คาดหวัง) และหน้าที่เพื่อทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมาย

บรรทัดฐาน(Norm)

การมีมาตรฐานพฤติกรรมที่ได้รับการยอมรับในกลุ่ม เนื่องจากคนต้องการการยอมรับจากกลุ่มที่สังกัด จึงต้องพยายามให้เกิดความกลมกลืนของมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ

ตัวอย่างบรรทัดฐาน มีดังนี้

- ความพยายาม
- การปฏิบัติงาน



สรุปองค์ประกอบของกลุ่ม

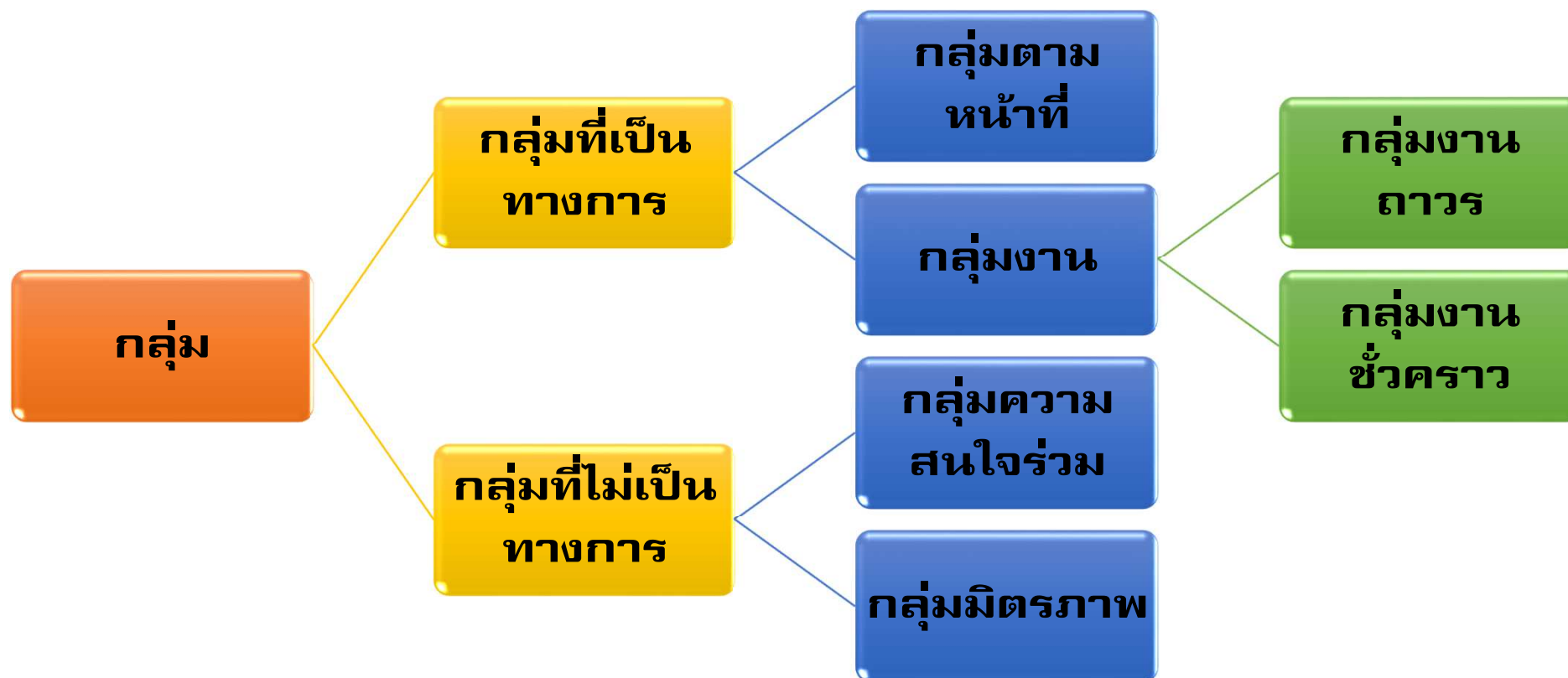
- มีปฏิสัมพันธ์กัน
- พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน
- มีเป้าหมายร่วมกัน

ภาพต่อไปนี้ถือว่าเป็นกลุ่มหรือไม่?

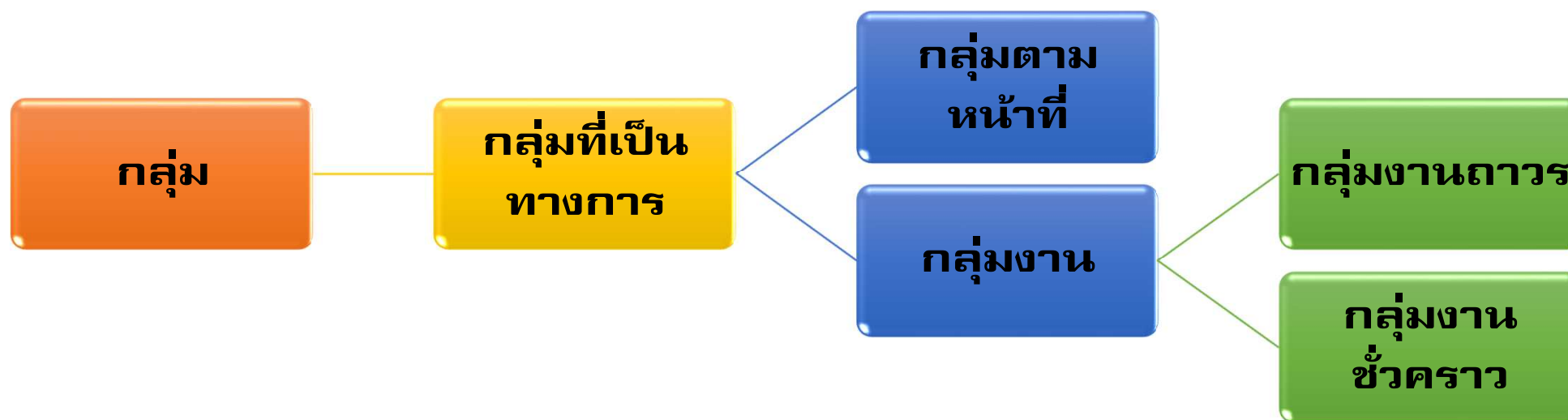
- มีคนหลายคนยืนรอเพื่อซื้อตัวชมคอนเสิร์ต
- ไม่มีปฏิสัมพันธ์กัน
- ไม่พึ่งพากัน
- มีเป้าหมายเดียวกัน



ประเภทของกลุ่มในองค์การ



กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Group)



กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Group)

- หมายถึง กลุ่มที่ถูกแต่งตั้งขึ้นมาโดยอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบตามโครงสร้างขององค์การ เช่น โครงการการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มคุณภาพ
- แบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยดังนี้



กลุ่มย่อยในกลุ่มที่เป็นทางการ

- กลุ่มตามหน้าที่หรือสายบังคับบัญชา (Command Group) เป็นกลุ่มที่ถูกตั้งตามโครงสร้างเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น หัวหน้าสาขา หัวหน้าหลักสูตร แผนก วิทยาลัยลาด ที่มงานประกอบชิ้นส่วน



25/08/60

- กลุ่มทำงานเฉพาะ (Task Group) เป็นกลุ่มที่ถูกตั้งขึ้นมาเพื่อทำกิจกรรมเฉพาะเจาะจงที่จะสนับสนุน หรือแทนที่การทำงานที่ปกติจะกระทำโดยกลุ่มตามหน้าที่ กลุ่มนี้อาจจะถาวรหรือชั่วคราวก็ได้ เช่น คณะกรรมการชั่วคราว ทีมโครงการลดต้นทุน การตั้งกรรมการตรวจสอบกรณี นิสิตทะเลาะวิวาท

กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Group)



กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Group)

- หมายถึงกลุ่มที่สมาชิกจัดตั้ง หรือรวมตัวกัน
ขึ้นเองจากความสัมพันธ์ทางสังคมของ
สมาชิก
- แบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยดังนี้



กลุ่มย่อยในกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ

- กลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน (Interest Group) เป็นกลุ่มที่รวมตัวกันเนื่องจากมีความสนใจเพื่อทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับการบรรลุเป้าหมาย เช่น พนักงานรวมตัวกันเรียกร้องความเป็นธรรมจากนายจ้าง กลุ่มเกษตรกรชาวสวนลำไย กลุ่มชมรมพระเครื่อง ชมรมค่ายอาสา ชมรมกีฬา ชมรมพุทธศาสนา



- กลุ่มมิตรภาพ (Friendship Group) หมายถึงกลุ่มที่รวมตัวกันเนื่องจากมีลักษณะบางอย่างคล้ายคลึงกัน มีลักษณะร่วมบางประการ(Common Characteristics) ที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น ลักษณะงาน อายุ พื้นฐานการศึกษา ลักษณะทางกายภาพ เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ชมรมข้าราชการบำนาญ ชมรมผู้ป่วยโรคเบาหวาน

23/06/00

ความเป็นทางการ

เป็นทางการ

ไม่เป็นทางการ

ช่วงชีวิต

ยืนยาว

ไม่ยืนยาว



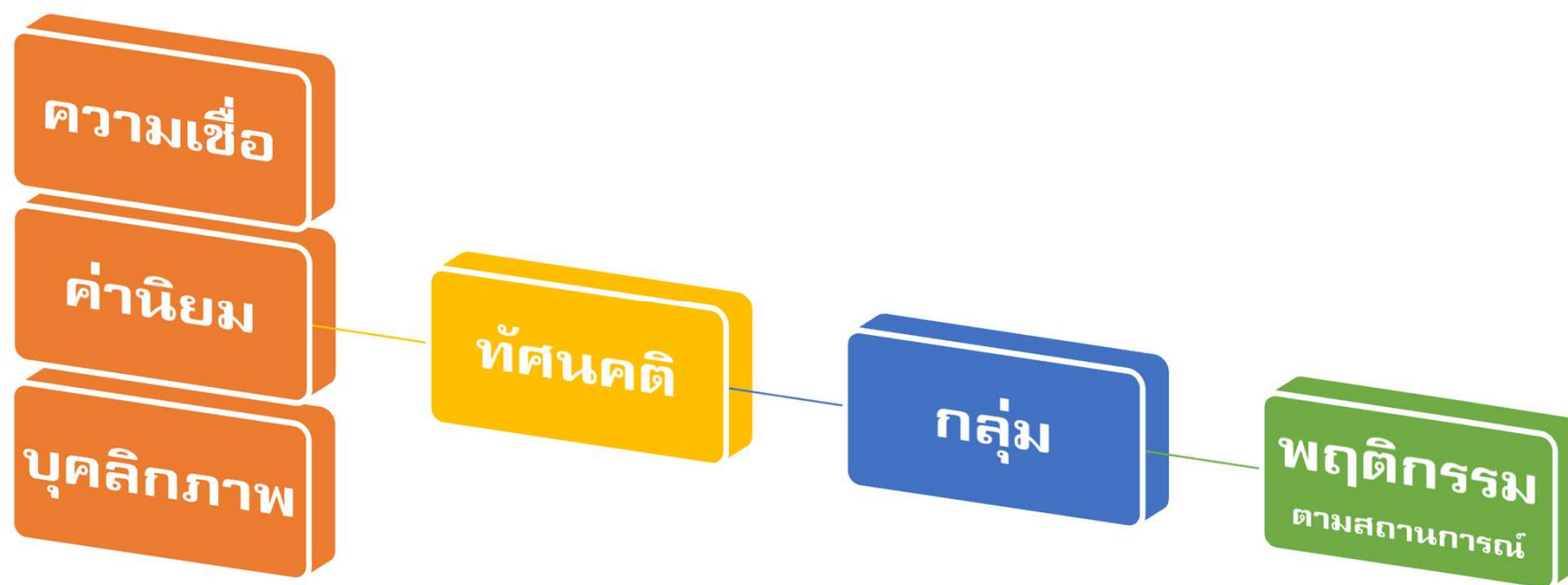
เหตุผลที่บุคคลเข้าร่วมในกลุ่ม

- **เพื่อความมั่นคงปลอดภัย(Security) - การอยู่ลำพังทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว เมื่อรวมเป็นกลุ่มจะรู้สึกเข้มแข็งขึ้น เช่น พนักงานใหม่จะมีความรู้สึกไม่มั่นคงที่จะต้องอยู่คนเดียว จึงเข้ากลุ่มเพื่อขอคำแนะนำและสนับสนุนในเรื่องต่าง ๆ**
- **เพื่อสถานะภาพ (Status) - การได้เข้าไปอยู่ในกลุ่มทำให้ดูมีความสำคัญขึ้น ได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมากขึ้น**
- **เพื่อความมีชื่อเสียง(Self-esteem)- เป็นความภาคภูมิใจที่สร้างเองลำพังไม่ได้ ต้องอาศัยกลุ่ม ตัวอย่างเช่น ทีมฟุตบอลที่มีคนเก่ง 2-3 ก็ทำให้ตั้งทั้งทีมได้ ซึ่งคนเก่งเองถ้าเก่งลำพังคนเดียวก็ตั้งไม่ได้ คนอื่นที่อยู่ในทีมก็จะรู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นหนึ่งในสมาชิกของทีม**

เหตุผลที่บุคคลเข้าร่วมในกลุ่ม

- **เพื่อความสัมพันธ์(Affiliation) - ความต้องการมีเพื่อน บุคคลต้องการความรัก ความผูกพัน เห็นได้จากผู้สูงอายุ แม่บ้าน หรือชาวบ้านมารวมตัวกันทำงาน สนองแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์**
- **เพื่ออำนาจ(Power) - กลุ่มจะมีอำนาจต่อรองมากกว่าบุคคล เป็นอำนาจที่จะเพิ่มขึ้นตามจำนวนคน เช่น การรวมตัวของสหภาพ**
- **เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Achievement)หรือเพื่อบรรลุเป้าหมาย การรวมพลัง (Synergy) ของแต่ละคนจะทำให้กลุ่มทำงาน ประสบความสำเร็จ งานบางอย่างต้องอาศัยหลากหลายทักษะ จึงต้องรวมกันหลาย ๆ คน เช่น งานบัญชี งานตลาด เป็นการยากที่บุคคลคนเดียวจะทำให้สำเร็จสมบูรณ์**

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)(OCB)



ความหมาย

- การกระทำหรือการปฏิบัติงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ มีการตื่นตัวเกินกว่า บทบาทที่กำหนดให้ไว้
- หน่วยงานหรือองค์กรไม่ได้บังคับหรือกำหนดไว้ให้สมาชิกปฏิบัติ
- สมาชิกเต็มใจปฏิบัติเองโดยไม่มีค่าตอบแทน หรือแรงจูงใจเป็นรางวัล

(Organ & Ryan, 1995)

องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์การนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

- 3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา(Sportsmanship)หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกรับภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา**
- 4. พฤติกรรมกรการให้ความร่วมมือ(Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์การ**

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์การ โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์การหนึ่ง ๆ นั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์การก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดี และเป็นสมาชิกองค์การที่ดีด้วย

(Organ 1987, 1988, 1990, 1991 อ้างใน Linn และคณะ, 2000:3)

