

ความผูกพันในองค์กร The close-relation in organizational according

อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
Anudit Thanchaikon
Loei Rajabhat University
E-Mail: Anudit88@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร ด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ตามขอบข่ายเนื้อหา ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ที่กล่าวว่า บุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ ไว้เช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet” อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญาตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง

ปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

* วันที่รับบทความ: 20 มกราคม 2562; วันที่แก้ไขบทความ 25 กุมภาพันธ์ 2562; วันที่ตอบรับบทความ: 20 มีนาคม 2562

โดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (4) สถานะของอาชีพ (4) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ Steer ก็ยังได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อเป็นไปใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) มีความมุ่งมั่นอดปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร

คำสำคัญ : ความผูกพัน; องค์กร

Abstract

This article aims to synthesize the concept of organizational commitment. With purpose To enable the organization to acquire dedicated staff, physical strength, encouragement, determination and willingness to perform tasks for the organization Causing the organization to receive many benefits Both the absence rate The rate of resignation or change of work and operations efficiently to achieve the goals of the organization. According to the scope of content as follows.

Commitment to the organization is a good feeling for the organization, there is love, pride, attention to the organization, feel that they are part of the trust, accept the goals and values of the organization, willing and sacrifice personal happiness for the goals and wants. To maintain the membership of that organization forever According to the theory of corporate attachment, Becker's side-bet theory states that any person has a commitment to something because he has invested in it. Such as the fact that people go to work in the organization for a period of time Becker calls it "Side bet". It can be an investment of time, physical strength, intelligence and some opportunity loss.

Two important factors that relate to one's liking or dislike in an individual's job are: 1. Motivation Factor The motivation factor is directly related to the job. To motivate people to like and love to work, which encourages the satisfaction of people in the organization to work more

efficiently, namely (1) the success of the work of the person (2) being respected (3) Nature of work performed (4) Accountability (4) Progress 2. Maintenance Factor Support factors are (1) salary (2) opportunity to receive future progress (3) relationship Relationship with supervisors, subordinates, colleagues (4) Occupation status (4) Policies and administration (6) working conditions (7) Personal living (8) Security at work (9) Methods In addition, Steer also mentioned. Commitment continues in the following 3 ways: 1) having strong belief and accepting of the goals and values of the organization 2) being willing to devote effort to the benefit of the organization 3) having Determined to wish to be a member of the organization

Keywords : close-relation; organizational according

บทนำ

ความผูกพันในองค์การมีนัยยะสำคัญต่อความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าขององค์การ เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีเนื้อโดยย่อดังนี้ ว่าถึงความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์การคือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์การมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งมีทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ที่กล่าวว่า บุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ ไว้ เช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet” อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญาตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง

และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Herzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลกล่าวคือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็น

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า 2. ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) ปัจจัยค่าจูนได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (4) สถานะของอาชีพ (4) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ Steer ก็ยังได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อเป็นไปใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) มีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร

ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์กรรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป (ธนนันท์ ทะสุใจ, 2549 : 9) โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรว่าหมายถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมานั้นมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรโดยบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าหรือต่ำกว่า (Salancik, 1983 : 202-207) เป็นลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยมีคุณลักษณะ 3 ประการ 1) ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป 2) ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร 3) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร (Porter et al, 1974 : 603-609)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ได้กล่าวว่าบุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ ไว้เช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet”

(Becker, 1960 : 32-40) อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญา ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง เช่นโอกาสในการไปทำงานกับองค์กรอื่นเพราะบุคคลผู้นั้นยอมคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับตอบแทนจากองค์กรในระยะยาว ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญและสวัสดิการต่างๆ ที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือรายได้ประจำและยังได้มีการชั่งน้ำหนักเปรียบเทียบว่าหากเขาลาออกจากองค์กรก่อนกำหนดเขาจะสูญเสียสิ่งเหล่านี้ บุคคลนั้นจึงไม่มีทางเลือกอย่างอื่นนอกจากจะต้องผูกพันอยู่กับองค์กรต่อไปฉะนั้นการที่คนเราเลือกตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรนานเท่าใดก็ยิ่งเป็นการสะสม “การลงทุน” เพิ่มขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะยิ่งทวีมากขึ้นตามระยะเวลาและทำให้การตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรยากมากขึ้นและหากไปอยู่ในองค์กรใหม่อาจได้รับผลประโยชน์ที่ไม่คุ้มค่าเท่ากับองค์กรเดิม นอกจากนี้ Beckerยังได้กล่าวอีกด้วยว่าการที่บุคคลใดตัดสินใจจะลงหลักปักฐานในอาชีพใดอาชีพหนึ่งและจะไม่ยอมเปลี่ยนงานหรืออาชีพนั้นเหตุเพราะว่าบุคคลนั้นเป็นมนุษย์เศรษฐกิจ

จะเห็นว่า ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้อาศัยทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ที่พูดถึงว่า บุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ วัเช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet” อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญา ตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง

Hertzberg's Two Factor Theory การที่ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความตั้งใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้นองค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่างๆที่บุคลากรต้องการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยตระหนักว่าบุคคลแต่ละคนก็จะมีความต้องการที่แตกต่างกันซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในที่สุดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

1. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลกล่าวคือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดีเป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลอบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือหมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชาการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดีการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติหมายถึง งานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบหมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดีไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.4 ความก้าวหน้าหมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กรการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค่าจูน (Maintenance Factor) ปัจจัยค่าจูนหรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค่าจูนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคลได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆเป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.4 นโยบายและการบริหารงานหมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงานหมายถึง สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆเช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆอีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัวหมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุขและพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชาหมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำ เนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร (สมยศ นาวิการ 2440 : 148-140)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg's Two Factor Theory) มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลกล่าวคือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (4) สถานะของอาชีพ (4) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

Steer ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง ความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้นๆโดยความผูกพันนั้นเป็นไปใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) มีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์การ

Steers ได้เสนอตัวแบบที่ประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กรในส่วนแรกนั้นเขาได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันออกเป็น 3 กลุ่มคือลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์การทำงาน ซึ่งลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะของแต่ละบุคคลเช่น อายุ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าการศึกษาและลักษณะบทบาท ลักษณะงาน ประกอบด้วยความท้าทายของงานโอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสังคมต่อองค์กรและความไว้วางใจต่อองค์กรองค์การมีความเข้าใจที่พนักงานได้ลงทุนลงแรงและเห็นความสำคัญของพนักงานองค์การมีการให้รางวัลหรือได้ตระหนักถึงความคาดหวังของพนักงาน ประสบการณ์การทำงาน ประกอบด้วยทัศนคติของกลุ่มที่มีต่อองค์กร ความไว้วางใจต่อองค์กร องค์การเห็นความสำคัญของพนักงาน และเข้าใจในความคาดหวังของพนักงาน

ในส่วนที่สองเป็นการอธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในหลาย ๆ อย่าง คือ 1.พนักงานที่มีความผูกพันสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป 2. ยิ่งไปกว่านั้นยังมีส่วนต่อการดำรงรักษาให้พนักงานอยู่หรือออกจากองค์กรอีกด้วย 3.นอกจากนี้ความผูกพันยังมีความสัมพันธ์ต่อการเข้าทำงานกล่าวคือ พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูงต่อเป้าหมายขององค์กรและยังมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรนั้นจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะมาทำงานและทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย 4. ความผูกพันนั้นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานภายใต้ฐานคติที่ว่าพนักงานที่มีความผูกพันจะใช้ความพยายามมากขึ้นในการทำงาน

Steers and Porter กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรคือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ที่เกิดจากพนักงานรู้สึกว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและมีส่วนร่วมกับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีลักษณะ 3 ประการ คือ

(1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเรียกว่าขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

(2) การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กรซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กร

หรือความเป็นสมาชิกขององค์กรโดย Steers และ Porter พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับที่ต่ำ แนวโน้มเดียวกันนี้จะมีส่วนร่วมกับองค์กรส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับที่ต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรมีการขาดงานและลาออกจากงานสูง

(3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

หลังจากนั้นในปี 1983 จาก Steers และ Porter (1983 : 426-427) ได้มาร่วมกันพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ปัจจัยที่มีผลต่อ attitudinal commitment นั้นมีความใกล้เคียงกับที่ Steers ได้กล่าวไว้ในปี 1997 เพียงแต่จะมีปัจจัยในเรื่องของลักษณะโครงสร้างองค์การเพิ่มเติมเข้ามา กล่าวคือ ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ การศึกษา และความต้องการก้าวหน้าในการทำงาน ลักษณะงาน ประกอบด้วย ความท้าทายของงาน โอกาสที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม ลักษณะโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วย การกระจายอำนาจ และระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Meyer และ Allen (1984 : 372) สืบเนื่องมาจากการให้คำนิยามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของ Allen และ Meyer ที่ว่าประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ความผูกพันทางความรู้สึก ความผูกพันอย่างต่อเนื่อง และความผูกพันแบบปทัสสถาน ดังที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้นทั้งสองท่านยังได้กล่าวอีกด้วยว่า ทฤษฎี Side – Bet ของ Becker นั้นมีความเกี่ยวข้องและถือได้ว่าเป็นแนวคิดพื้นฐานของความผูกพันแบบต่อเนื่อง (Continuance Commitment) โดยความผูกพันแบบต่อเนื่องจะเพิ่มพูนมากขึ้นเมื่อพนักงานได้มีการสะสมการลงทุนในองค์การไว้

กล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของ Steer หมายถึง ความสัมพันธ์อันแน่นแฟ้นของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้นๆ โดยความผูกพันนั้นเป็นไปใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ 3) มีความมุ่งมั่นอดปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์การ

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กร อันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

นอกจากนี้นักวิชาการยังกล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องอื่นๆ อีกคือ

Steer กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานเสียอีก คือ 1) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น 2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง 3) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร (Steers Richard M. 1977 : 46-56) โดยที่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้คือ 1) พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง 2) พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย 3) เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักจะมี ความผูกพันอย่างมากต่องานเพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายสำเร็จ 4) บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (**ภรณ์ กิรติบุตร**) มหานนท์, 2429 : 97)

จะเห็นได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Allen and Meyer แบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้ (ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี 2442 : 9)

1. ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา เช่น ประโยชน์ที่ได้จากการเกษียณอายุ มิตรภาพ พนักงานยังคงทำงานอยู่กับองค์กรเพียงเพราะว่าไม่ต้องการสูญเสียสิ่งเหล่านี้ไป อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้ที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรในระดับสูง

2. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง เป็นการยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงานที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะว่าเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คนที่มีความผูกพันด้านความรู้สึกมาก จะเป็นผู้ที่เห็นพ้องกับสิ่งที่องค์กรกำลังทำอยู่ และเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่องค์กรกำลังดำเนินการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง พนักงานอาจจะสงสัยว่าค่านิยมของตนยังคงเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่ หากพนักงานคิดว่าไม่เป็น ก็จะไม่เป็น ก็จะลาออกไป

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณหรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กรเป็นการที่พนักงานมีความรู้สึกเมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วจะต้องมีความผูกพันต่อองค์กรเพราะเห็นว่ามันคือความถูกต้องและเป็นความเหมาะสมที่ตนควรจะทำจึงกลายเป็นความจำเป็น ดังนั้นตนจึงมีความรู้สึกว่าเป็นการถูกต้องและสมควรที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุป องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้ 1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง การที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา 2) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง เป็นการยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงานที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะว่าเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

(Normative Commitment) หมายถึง พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณหรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กร

สรุป

ความผูกพันในองค์การตามรายละเอียดที่ได้นำเสนอไปแล้วสรุปเนื้อได้ดังนี้ ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์การคือความรู้สึกที่ดีต่อองค์การมีความรักความภาคภูมิใจความเอาใจใส่ต่อองค์การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งมีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์การนั้นตลอดไป ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ทฤษฎี Side-Bet ของ Becker ที่กล่าวว่า บุคคลใดก็ตามที่มีความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดก็เนื่องจากเขาได้ลงทุนในสิ่งนั้นๆ ไว้เช่นการที่คนเราเข้าไปทำงานอยู่ในองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จะก่อให้เกิดการลงทุนซึ่ง Becker เรียกการลงทุนนั้นว่า “Side bet” อาจเป็นการลงทุนในรูปของเวลา แรงกายแรงใจ กำลังสติปัญญาตลอดจนการยอมเสียโอกาสบางอย่าง และทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ได้เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Hertzberg’s Two Factor Theory) ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลกล่าวคือ 1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า 2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) ปัจจัยค้ำจุนได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (4) สถานะของอาชีพ (4) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

ส่วนความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างไร เพราะทำให้องค์กรได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน และการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ก่อให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และ Steer ก็ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อเป็นไปใน 3 ลักษณะดังต่อไปนี้ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) มีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะดำรงตนให้เป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรดังนี้ 1) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรเพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจะไม่คุ้ม ยิ่งถ้าอยู่กับองค์กรมาเป็นเวลานาน หากลาออกจะยิ่งทำให้สูญเสียสิ่งที่ได้ลงทุนกับองค์กรในเวลาที่ผ่านมา 2) ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง เป็นการยึดติดทางอารมณ์ต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกสามัคคีในกลุ่มพนักงานที่บุคคลต้องการอยู่ทำงานกับองค์กร เพราะว่าเห็นพ้องกับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณหรือมีภาระหน้าที่ต่อองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- ธนันท์ ทะสุใจ,(2549). “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4”. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปาริชาติ พงษ์ชัยศรี,(2542). “ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมสรรพากร ภาค 4”, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหามนต์.(2529). *การประเมินประสิทธิผลขององค์กร*, กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2443). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. อ้างใน ชาญวุฒิ บุญชม, ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สมยศ นาวิการ. (2440).การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- อุทัย เลาหวิเชียร และ วรเดช จันทรร. (2431).การบริหารมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.
กรุงเทพฯ : สำนักบรรณาสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Allen, Natalie J. And Meyer, John P. 1996. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization : an Examination of Construct Validity. Journal of Vocational Behavior. 49 issue 3 December 1996.
- Becker, H .S .Notes on the Commitment .American Journal of Sociology .66, 1960.
- Fazzi, Robert A.(1944). Managemwnt Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment. Newyork : Irwin Profesional.
- Meyer, John P. and Allen, Natalie J.(1984). Testing the “Side-Bet Theory” of Organizational Commitmen : Some Methodological Considerations. Journal of Applid Psychology. 69 issue 3 (August).
- Porter, Lyman W. and Steer, Richard M. (1977). Organizational Work. Personal Factor in Employee and Absenteeism. “Psychological Bulletin 80 No.2 ”.
- Porter, L.W. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover AmongPsychiatricTechnicians. Journal of Applied Psychology.
- Salancik, Gerald R. (1983). Commitment and the Control of Organizational Behavior and Belife. In Psychological Foundations of Organizational Behavior. 2nded. Edited by Barry M.Staw.n.p.: Scott, Foresman and Company.
- Steers Richard M. (1977). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment.Administrative Science quarterly. 22 January.

