บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
3. องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
4. บริบททั่วไปของสำนักงานศาลยุติธรรม
5. บริบททั่วไปของศาลจังหวัดนครพนม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้มีนักวิชาการได้ให้นิยามและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขวัญใจ เลียดประถม (2546 : 8) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่คิดว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกันสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความเชื่ออย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ้มเทความพยายามอย่างมากมายเพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

สุภัทรสจี สายวงศ์ฟื้น (2546 : 4) ที่ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรที่นักวิชาการหลายท่าน ได้นำเสนอ เกี่ยวกับ “เจตคติ” และ “พฤติกรรม” สะท้อนให้เห็นถึงการที่สมาชิกมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดยแสดงความรู้สึกออกมาในรูปของความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กรในด้านของการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานให้เกิด

ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร มีความเสียสละเพื่อองค์กร และมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรตลอดไป สอดคล้องกับวันชะลี แก้วคง (2548 : 10) ได้ให้ความหมายต่อความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อยและความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และการประเมินองค์กรในทางที่ดีระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์กรและเป็นเครื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดเป้าหมายขององค์กรต่อไป

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีต่อสมาชิก แสดงออกมาเป็นความรู้สึกต่อความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมายขององค์กรและเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงาน การประเมินองค์กรในด้านบวกและมีความตั้งใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

ศรีสมร พิมพ์โพธิ์ (2546 : 17) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมที่ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยข้อบ่งชี้ออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความพยายามอย่างเต็มที่ในการท างานเพื่อองค์กร เพราะตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนแบ่งที่สำคัญขององค์กรและมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

อาคม ไตรพยัคฆ์ (2547 : 10) ได้สรุปความหมายโดยรวมของความผูกพันต่อองค์กร ได้ว่า เป็นสัมพันธภาพเชิงรุกของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างช้า ๆ โดยความผูกพันต่อองค์กรจะแสดงออกต่อองค์กร จะแสดงออกทางด้านพฤติกรรม และทางด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กรในองค์รวม ยินดีและเต็มใจที่จะเสียสละและอุทิศตนเองเพื่อความอยู่รอดปลอดภัยขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร สามารถแสดงออกในลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

สนธยา เรือนปัญโญ (2548 : 14-15) ได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและความต้องการของบุคคลที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตัวเองเป็นสมาชิกอยู่และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลัง

กายและกำลังใจอย่างเต็มความสามารถที่มี เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

จิระชัย ยมเกิด (2549 : 2) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น ๆ ซึ่งอาจมีการแสดงออกลักษณะเฉพาะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เรืองกฤษฎิ์ สุวรรณอำไพ (2549 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรเชิงบวกโดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. มีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง มีความรู้สึกและเข้าใจและยินดีปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร มีความภาคภูมิใจ และมีแนวคิดที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้การที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป โดยไม่ต้องการที่จะออกจากการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ปรัชญา วัฒนจัง (2549 : 20) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ยิ่งบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้นมากเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็ลดน้อยลงไปเท่านั้น โดยมีแนวความคิดว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นประกอบด้วย 3 มิติ มิติแรก คือ ความผูกพันด้านจิตใจ มีมุมมองว่าคนอยู่ทางานกับองค์กรโดยไม่ลาออกไปเพราะความต้องการของเขาเอง (Want) ส่วนมิติที่สอง คือ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น มีมุมมองว่าคนต้องอยู่กับองค์กรเพราะเขามีความจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป (Need to) ส่วนมิติที่สามมีมุมมองว่าความผูกพันหรือรักษาสมาชิกภาพกับองค์กรไว้เพราะเขารู้สึกว่าเขาต้องอยู่ (Ought to) กับองค์กรต่อไป

ธนนันท์ ทะสุใจ (2547 : 9) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความรัก ความภาคภูมิใจ ความเอาใจใส่ต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่ง มีความเชื่อมั่นยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจและเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อเป้าหมายและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นตลอดไป

เชลดอน (Sheldon, 1971 : 554 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 58) ให้ความหมายต่อความผูกพันต่อองค์กร หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลพิจารณาการลงทุน (Investment) ในองค์กรซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่ได้ลงทุนไปในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ กำลัง แรง ตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ซึ่งทำให้สูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่สูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมา อันอาจจะเป็นไปในรูปของระดับความอาวุโสในงาน ระดับตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ การได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น การมีสิทธิพิเศษ หรือการได้รับสิ่งตอบแทนในรูปของเบี้ยบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งจะทำให้พนักงานดังกล่าวมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ได้ลงทุนน้อยกว่า ดังเช่น มีอายุงานในองค์กรน้อย มีระดับตำแหน่งต่ำกว่า

บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533) ได้ให้ความหมายต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กร

สเตียรส์ (Steers, 1977 : 46) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแสดงตนว่าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีค่านิยมเช่นเดียวกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร ความผูกพันในองค์กรเกี่ยวพันกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้า พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออก คือ เต็มใจที่จะปฏิบัติตามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ออเลน และเมเยอร์ (Alllen and Meyer, 1990 : 1 ; อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชมม, 2553 : 7) ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisam) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) เป็นการแสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวโยงกับองค์กร (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดี (Loyalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร

เสตียร์ (Steers, 1977 : 46 ; อ้างถึงใน วันดี วงค์ธรรม, 2555 : 15) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร และพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น โดยแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร ซึ่งแสดงออกได้จาก

1. ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3. ความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พอร์ตเตอร์ (Porter, 1974 : 604) ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกกับองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อองค์กรจาก

1. ความปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป
2. ความเต็มใจอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานให้องค์กร
3. ความเชื่อมั่น และยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบระหว่างแนวคิดของ บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533) เสตียร์ (Steers, 1977 : 46 ; อ้างถึงใน วันดี วงค์ธรรม, 2555 : 15) สรุปได้ว่าความผูกพันในองค์กรมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การที่วิสัยทัศน์ พันธกิจ และคติพจน์ของศาลยุติธรรมตรงกับอุดมการณ์ของตน การเห็นว่านโยบายการบริหารศาลยุติธรรมมีความเหมาะสม และการเคารพนับถือและยกย่องคนที่ทำความดี มีความสุจริต ยุติธรรม

2. ด้านความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่าจะไม่ได้รับผลตอบแทน เห็นว่าการขาดงานและการมาสายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง การทำงานด้วยความรู้ความสามารถ ขยันหมั่นเพียรและการที่ไม่ค่อยได้ขาดงาน

3. ด้านความภูมิใจ หมายถึง ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การคิดว่าตนตัดสินใจถูกต้องแล้วที่เลือกทำงานในองค์กรนี้ การพูดถึงองค์กรในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ การมีรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้วิจารณ์องค์กรของตนในทางไม่

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ดี การภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นบุคลากรขององค์กรนี้ การเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย และการที่มีความภูมิใจในตำแหน่งงานของตน

4. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การยินดีเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมขององค์กร การคิดว่าตนสามารถทำงานได้ดีเหมือนกันแม้ว่าจะทำงานในตำแหน่งอื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานการไม่รู้สึกลังเลใจที่จะทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ และการที่มีอิสระแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์กร

5. ความภักดี หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรู้สึกว่ามีความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กร การตั้งใจว่าจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ การที่จะไม่เปลี่ยนไปทำงานที่อื่นแม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า การที่สามารถเก็บรักษาความลับขององค์กรได้

6. ด้านความคงอยู่ หมายถึง ความปรารถนาที่จะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน การไม่คิดโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน การลาออกจะได้รับผลเสียมากกว่าทำงานที่องค์กรต่อไป คิดว่างานที่รับผิดชอบมีโอกาสพัฒนาและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การไม่รู้สึกกดดันหรือคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานในตำแหน่ง การที่จะไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาพปกติหรือภาวะวิกฤติ มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะไม่เป็นสาเหตุให้ลาออก และคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

เรืองกฤษฎิ์ สุวรรณอำไพ (2549 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรเชิงบวกโดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน

1. มีการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
2. มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร
3. ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภายในองค์กร

บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กร คือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงาน ตามบทบาทของตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ

1. การแสดงตน (Identification) เป็นความภาคภูมิใจและยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร

2. ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involment) เป็นการทุ่มเทจิตใจหรือใฝ่ใจ เต็มที่จะทำงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

3. ความภักดีในองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของความผูกพันองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีองค์กรซึ่งจะเป็นไปในเชิงบวก โดยการแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดทั้งในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบโดยตรงโดยอ้อม เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายด้วยการเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานยังต้องการคงอยู่กับองค์กรนั้นด้วยความจงรัก ภักดีไม่อยากโยกย้ายหรือลาออกไปจากองค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเป็นผู้ที่ยินดีที่จะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งการที่จะเกิดความผูกพันได้ก็ต่อเมื่อจุดมุ่งหมายของสมาชิกได้รับการตอบสนองจากองค์กร จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์กรที่จะพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพื่อให้สมาชิกในองค์กรอยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่า ด้วยการสร้างให้สมาชิกเกิดความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดจะได้เกิดแก่องค์กร และยังได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

พรรณี ศิริวุฒิ (2547 : 28) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมสามารถสะท้อนให้เห็นผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานนั้นสะท้อนถึงการสนองตอบของบุคคลต่องานในแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นความผูกมัดของบุคคลในองค์กร รวมทั้งเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความผูกพันต่อองค์กรมีความมั่นคงกว่าความพึงพอใจในงานแม้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะเกิดขึ้นอย่างช้าก็ตาม แต่มีความคงอยู่สูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

3. ความผูกพันเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากการที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กรร่วมกันนั่นเอง

4. ตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กร จนทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

5. เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กร

6. พนักงานซึ่งมีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรสืบไปเพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทรา

ธนนันท์ ทะสุใจ (2547 : 12) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างมาก เพราะทำให้องค์การได้มาซึ่งพนักงานที่ทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ ทำให้องค์การได้รับประโยชน์มากมาย ทั้งด้านอัตราการขาดงาน อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงานและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

วนิดา ทองเกลี้ยง (2548 : 51) กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยยึดเหนี่ยวจิตใจให้บุคคลจงรักภักดีและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้าโดยทุกคนมีความรู้สึกว่าองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของตนเอง

จิระชัย ยมเกิด (2549 : 5) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายการเข้า-ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจ

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันของสมาชิกทำให้เป็นแรงผลักดันให้สมาชิกปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเต็มที่

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตน

อัมพวัน สุวรรณพรหม (2549 : 8) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอด และความมีประสิทธิผลขององค์กร กล่าวคือ องค์กรจะต้องมี

ความสามารถในการสรรหา และสร้างความผูกพันที่เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กรเพื่อรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพ

เรืองกฤษฎิ์ สุวรรณอำไพ (2549 : 22) ได้สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ

1. ก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน
2. ช่วยแก้ไขหรือลดความขัดแย้ง
3. เป็นสิ่งกระตุ้นให้ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้เร็วขึ้น
4. ขจัดการป้องกันตนเอง
5. ลดความเห็นแก่ตัวลง
6. สร้างระบบการสื่อสารที่ดี

ภาวิณี แก้วเมือง (2552 : 12) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรกระทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังต่อไปนี้

1. การขาดงาน ทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่าคนมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจที่จะมาทำงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่ำ การศึกษาวิจัยเพื่อหาข้อพิสูจน์ในทฤษฎีนี้ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับอัตราการขาดงานแต่ผู้ศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ทางอ้อม ไม่ใช่ปัจจัยเดียวหรือเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้คนมาทำงานหรือขาดงาน หากแต่เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกองค์กร

2. ความตรงต่อเวลาในการทำงานจากการศึกษาวิจัยของนักวิชาการ พบว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. การเปลี่ยนงาน นักวิชาการทางด้านองค์กร เชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงสุดหรือมีผลมากที่สุดต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถ้าพิจารณาจากความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กร ก็หมายถึงความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กรให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น นักวิชาการจึงให้ความสนใจที่จะศึกษาถึงผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อปัจจัยตัวนี้มาก แม้ว่าผลจากการวิจัยหลาย ๆ ฉบับจะมิได้พบความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรกับการหมุนเวียนเปลี่ยนงานของพนักงาน แต่ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ในลักษณะทางอ้อม โดยผ่านตัวแปรหรือปัจจัยตัวอื่น ๆ เช่น พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อความปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป

(Design to Stay) และมีความสัมพันธ์ในทางกลับกันกับความตั้งใจในการหางานอื่น (Intention to Search for Another)

บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533-546 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 66) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กรทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยได้อธิบายไว้ ดังนี้

1. สามารถทำนายอัตราการเข้า-ออกสมาชิกในองค์กรได้ดี แนวคิดนี้มีลักษณะควบคุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจสะท้อนถึงการตอบสนองถึงบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในองค์กร และมีส่วนเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร

3. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของสมาชิกในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กรหรือช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั่นเอง

4. ช่วยลดการควบคุมภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

5. เป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร

แองเกิล และเพอรี่ (Angel and Perry, 1981 : 1-14 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 66) กล่าวว่า หากสมาชิกในองค์กรไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหานี้ คือ ปัญหาการลาออกจากงาน ปัญหาการขาดงาน และปัญหาการมาทำงานสาย

สเตียรส์ (Steers, 1997 : 48 ; อ้างถึงใน ชาญวุฒิ บุญชม, 2553 : 11-12) ได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

1. เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงานสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลกระทำต่อองค์กร

2. ค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญ ดังนี้ สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกขององค์การได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์การปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การนั่นเอง เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ เป็นตัวทำให้บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ช่วยขจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์การมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมากนั่นเอง และเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

กล่าวโดยสรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากงาน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะทำให้ลดปัญหาการขาดงาน การเปลี่ยนงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีกว่าผู้ที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดัน และจะทำให้มีความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรสืบไปเพื่อให้ทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. หลักเกณฑ์การสร้างความผูกพันต่อองค์กร

ประดับ ชัยพฤกษ์ (2542 : 34-35 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 67) ได้สรุปถึงแนวทางสร้างในการพัฒนาสร้างสรรค์ความผูกพันต่อองค์กร โดยพัฒนาปรับปรุงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กร ดังนี้

1. การปรับปรุงการสื่อสารและสัมพันธภาพภายในองค์กร เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในระหว่างบุคคลากร ผู้บริหารควรให้ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ควรจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบงานสื่อสารในองค์กร พร้อมกับผู้เชี่ยวชาญการสื่อสาร จัดงบประมาณวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ควรเปิดให้มีการสื่อสารสองทาง

2. การลดความขัดแย้งในบทบาทให้มีน้อยที่สุด ด้วยการปรับปรุงการมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถและความสนใจของบุคลากร พร้อมพิจารณาภาวะงานให้มีสัดส่วนเหมาะสมกับเวลาและความสามารถ ควรหลีกเลี่ยงภารกิจนอกเหนืออหน้าที่หรือ

ภารกิจที่ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง เพื่อลดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานหรือความรู้สึกในบทบาทให้น้อยลง

3. อายุบุคลากรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร บุคลากรที่มีอายุมากขึ้นและทำงานในองค์กรเป็นเวลานานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น ผู้บริหารควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่มีอายุมาก ควรหาวิธีให้บุคลากรทำงานอยู่กับองค์กรเป็นเวลานาน ๆ เช่น การให้สวัสดิการที่ดี

4. การบริหารองค์กรควรจัดการฝึกอบรมให้ผู้บริหารมีความรู้และทักษะในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การมีความสามารถในด้านเทคนิควิธีการ มีพลังและแรงจูงใจในการทำงาน

5. การทำงานมีลักษณะที่จูงใจให้อยากทำ ด้วยการทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าทำงานที่ตนทำให้มีความสำคัญความหมาย บริการให้งานมิใช่ทักษะความสามารถหลายอย่างแต่เป็นงานมีเอกลักษณ์และมีความสำคัญ นอกจากนี้ควรให้มีอิสรภาพในการทำงานและให้ข้อมูลย้อนกลับในผลการทำงานด้วย จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจ ขวัญกำลังใจ และพัฒนาสมรรถภาพการทำงาน

การสร้างขวัญและกำลังใจทำให้บุคลาลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เมื่อองค์กรใดมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง ก็จะทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายตลอดจนทำให้องค์กรนั้นเจริญรุ่งเรือง โดยในการสร้างขวัญและกำลังใจ มีวิธีการดังต่อไปนี้

1. สร้างบรรยากาศในที่ทำงาน ได้แก่ เป็นมิตร ให้อิสระในการทำงาน ไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น บรรยากาศที่ดี คือการสร้างสัมพันธภาพ มีความเสมอภาค เปิดเผย จริงใจ เอื้ออาทร เข้าใจ ให้กำลังใจ ยืดหยุ่น อบอุ่น หวงใย สื่อสารกันอย่างชัดเจน

2. ชมเชยหรือการให้รางวัล ได้แก่ ให้เกียรติ รู้ค่า และการยอมรับการยกย่องชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชา การให้รางวัลนอกเหนือจากเงินทอง ให้โอกาส ให้กำลังใจ อีสระเสรีภาพ อำนาจ ความมั่นคง ความมีศักยภาพในงาน

3. การให้เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

4. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ การให้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นกระจกเงาสะท้อนให้เห็นว่า การดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นอย่างไร ถ้าผลปฏิบัติงานดีก็จะทำให้เกิดความภูมิใจ ถ้าไม่ดีจะได้ปรับปรุงแก้ไข

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. ช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาหรืออุปสรรค ผู้บริหารจำต้องช่วยบรรเทาทุกข์ปัญหาของผู้ร่วมงานควรรับรู้และใส่ใจกับอารมณ์ความรู้สึก เทคนิคผู้บริหารควรมีคือการสร้างสัมพันธภาพ การให้กำลังใจ การชี้แนะให้ความกระจ่าง การถาม การฟัง การสรุป

6. การให้มีส่วนร่วม เปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมในการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา ให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการขององค์กร เช่น คำขวัญ เครื่องแบบ เครื่องหมาย สัญลักษณ์ ฯลฯ

7. จัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ธรรมชาติของคนทำงานในสิ่งที่ตนชอบรัก ถนัดและสนใจ จะทำงานนั้นดีและมีคุณภาพ

8. ผู้บริหารควรมีความยุติธรรม ไม่มีอคติลำเอียง หรือเล่นพรรคเล่นพวกการตัดสินใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคนไหนถูกหรือผิด ต้องมีหลักการหรือหรือมาตรฐานเดียวกัน ไม่ใช้ตัดสินใจด้วยความรู้สึกส่วนตัว

9. ให้โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน งานที่ทำอยู่จะต้องจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แนะข้อมูลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รู้เส้นทางและวิธีทาง และวิธีสร้างความเจริญก้าวหน้า

10. สนองความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาไม่ใช่เพียงแต่ผู้ปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่ต้องครองใจผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย คือรู้จักนั่งอยู่ในหัวใจมากกว่า การให้ความสนใจ และเอาใจใส่เรียนรู้ว่าต้องการอะไร

อัมพวัน สุวรรณพรหม (2549 : 11) ได้สรุปถึงแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรที่บุคลากรควรจะได้รับนอกจากเงินหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมแล้ว บุคลากรยังต้องการปัจจัยอีก 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. งานที่น่าสนใจ (Interesting Work) ไม่ว่าบุคคลจะทำงานในตำแหน่งอะไรก็ตาม เมื่อต้องทำซ้ำ ๆ กันทุกวัน วันแล้ววันเล่าก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อต่องานที่ตนเองทำ ดังนั้นองค์กรควรสร้างความสนใจในงาน อย่างน้อยที่สุดหนึ่งส่วนของงานในทุกตำแหน่ง

2. ข้อมูล (Information) คือพลัง พนักงานต้องการที่จะได้รับการมอบหมายหน้าที่พร้อมกับข้อมูลที่ต้องรู้เพื่อใช้ในการทำงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและมากกว่านั้นต้องการที่จะรู้ว่าควรทำงานอย่างไร และทำงานอย่างไรที่จะให้องค์กรยืนอยู่ในธุรกิจได้ ดังนั้นองค์กรควรเปิดช่องทางของการสื่อสารในองค์กรให้พนักงานสามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือซักถามและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยานิพนธ์ งานวิจัย

3. การมีส่วนร่วม (Involvement) สภาพแวดล้อมในปัจจุบันสร้างโอกาสและปัญหาให้หัวหน้างานทั้งหลายต้องตัดสินใจให้ทันตามการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วของธุรกิจ เวลาในการตัดสินใจลดลงเรื่อย ๆ ดังนั้นพนักงานควรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อการตัดสินใจนั้นส่งผลต่องานโดยตรง ซึ่งจะทำให้ได้การยอมรับและได้รับการฝึกฝนการตัดสินใจของตนเอง จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและนอกจากนั้นองค์กรก็จะได้รับแนวคิดใหม่ ๆ หรืออาจเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

4. ความเป็นอิสระ (Independence) การให้ความอิสระและการยืดหยุ่นในการทำงานจะทำให้เป็นการให้โอกาสแก่พนักงานในการแสดงความสามารถที่มีอยู่ภายในตัวซึ่งคุณอาจจะคิดไม่ถึง นอกจากนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มเติม ริเริ่ม ความคิดและพลังในการทำงาน

5. การให้มุมมองหรือทัศนะ (Increased Visibility) การให้โอกาสใหม่ ๆ แก่พนักงานในการเรียนรู้ มุมมองและประสบการณ์ใหม่ ๆ จะทำให้มีความจดจำและตระหนักถึงองค์กรอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า หลักเกณฑ์ในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรนั้นนอกจากจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรแล้ว องค์กรจะต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วม การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร โดยการส่งเสริมพัฒนาความรู้ทักษะความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หรือการให้ประโยชน์ตอบแทนอื่นที่เกื้อหนุนได้อย่างเหมาะสมและยุติธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ทฤษฎีอีอาร์จี (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969 : 142-175 ; อ้างถึงใน สิรินาตย์ กฤษฎาธาร, 2552) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence : E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดีเป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุเงินเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงานปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness : R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth : G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

วิไล ทองทวี (2544 : 18 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 60) ได้สรุปแนวคิดทฤษฎีอีอาร์จี (ERG) ของแอลเดอร์เฟอร์ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ทฤษฎีอีอาร์จี (Alderfer's Existence Relatedness Growth Theory : ERG) ของแอลเดอร์เฟอร์ ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow, 1970) ซึ่ง แอลเดอร์เฟอร์ (Aldefer, 1969) เห็นว่าสมาชิกจะมีความผูกพันต่อองค์กรก็ต่อเมื่อมีความต้องการ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการของการอยู่รอด (Existence – E) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ เช่น ต้องการอาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น แต่สำหรับในองค์กรนั้นการต้องการค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ เบี้ยหวัดบำนาญ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ดี ก็เป็นสิ่งจูงใจให้สมาชิกอยู่ในองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

2. ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness – R) เป็นความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันของสมาชิกในองค์กร การให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็น การเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สมาชิกสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการได้มีโอกาสพบปะพูดคุยกับสมาชิกขององค์กรอื่นอยู่บ่อย ๆ ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธ์แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นและนำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์กร

3. ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth - G) เป็นความต้องการที่จะได้รับความก้าวหน้าในการทำงานโดยได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อหรือได้รับการฝึกอบรม ดูงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นขวัญและกำลังใจ เป็นสิ่งจูงใจให้สมาชิกอยู่กับองค์กร และยึดมั่นมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย

แนวคิดทฤษฎีกล้าได้กล้าเสีย (Side – bet Theory) เบคเกอร์ (Becker, 1960 : 32-40 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 60) ได้เสนอแนวคิดความผูกพันต่อองค์กรที่เรียกว่า ทฤษฎีกล้าได้กล้าเสีย (Side – bet Theory) โดยมีสาระสำคัญได้ว่า สภาวะความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการที่คนเข้าไปเป็นสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานช่วงระยะเวลาหนึ่งเขาได้ลงทุนเวลา กำลังกาย กำลังใจในช่วงเวลานั้นให้กับองค์กร และจะยอมเสียโอกาสบางอย่างไป

ขณะที่เข้าอยู่ในองค์กรนั้น หรือกล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลจะเข้าทำงานในองค์กร จะต้องลงทุนลงแรงหลาย ๆ ด้าน เช่น เวลา ความพยายาม เงิน ความรู้สึกต่าง ๆ ทุนเหล่านี้จะสูญเปล่าออกไปเมื่อออกจากองค์กร หรือไม่มีสิ่งใดมาทดแทนการลงทุนในองค์กรเดิมได้

2.2 แนวคิดทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

กัลยา มหาอำนาจ (2544 : 14-15 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 61) ได้สรุปถึงทฤษฎีการแลกเปลี่ยนของโอลเซ็นว่า เป็นหลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่าการปฏิสังสรรค์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์กร ให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งโต้ตอบในลักษณะที่เหมาะสม การแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐานและธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้ สามารถเกิดขึ้นได้หลาย ๆ รูปแบบ กล่าวคือ ผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ (Obiects) ซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการ แต่ละฝ่ายสามารถสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง ให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ โดยความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นสม่ำเสมอตราบเท่าที่มีเงื่อนไข 3 ประการ คือ

1. การตอบแทนโดยให้รางวัลแก่ผู้เกี่ยงข้อง
2. ผู้กระทำไม่สามารถหาทางเลือกอื่น ซึ่งให้ผลประโยชน์ตอบแทนสูงกว่าต้นทุน
3. ความต้องการหรือเป้าหมายของผู้กระทำยังไม่ได้การตอบสนองเมื่อเงื่อนไข 3 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยน ยังคงจะเกิดขึ้นหรือในกรณีที่ปราศจากเงื่อนไขนี้แล้ว คือถ้าผู้กระทำประสบกับเงื่อนไขเหล่านี้ คือต้นทุนมากเกินไป (Excessive Cost) มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า สมาชิกนั้นจะถอนตัวออกจากความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้อาจจะไม่เกิดขึ้นทันทีทันใด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าผู้กระทำระลึกถึงความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ที่ดีหรือมีการเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนคนอื่น ๆ แต่ในไม่ช้าหรือต่อความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รางวัล หรือตอบสนองอย่างสมบรูณ์จะสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.3 แนวคิดความผูกพันในองค์กรของสเตียรส์และพอร์เตอร์

สเตรียร์ และพอร์ตเตอร์ (Steer and Porter, 1979 ; อ้างถึงใน พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การหมายถึง การที่พนักงานยอมรับแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายและมีค่านิยมของตนที่สอดคล้องกับค่านิยมขององค์การ

2. พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง การใช้ความสามารถความพยายามของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. พนักงานมีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพในองค์การ หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานในองค์การถึงแม้ว่าจะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่าจากองค์การอื่น หรือองค์การจะเกิดสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจพนักงานจะไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากองค์การ

พอร์ตเตอร์ และสมิธ (Porter and Smith, 2001 ; อ้างถึงใน Aldag and Kuzuhara, 2002) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของ

1. ความปรารถนาอย่าแรงกล้าที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์การนั้นต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานให้องค์การ
3. ความเชื่อมั่นและการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ

พัชรี ปัญญาเลิศศรัทธา (2548 : 58) ได้สรุปแนวคิดความผูกพันในองค์กรของ สเตียรส์และพอร์เตอร์ ซึ่งได้กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 แนวความคิด คือ การศึกษาความผูกพันทางทัศนคติ (Attitudinal Commitment) และความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavior Commitment) โดยกล่าวไว้ ดังนี้

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยที่บุคคลจะนำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และผูกพันในฐานะสมาชิกขององค์กร เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

2. ความผูกพันทางพฤติกรรมเป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร ถ้าละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็คุ้นค่าที่จะจากองค์กรไป

2.4 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรของอัลเลนและเมเยอร์

เรืองกฤษฎิ์ สุวรรณอำไพ (2549 : 19-20) ได้ศึกษาคิดความผูกพันต่อองค์กรของอัลเลนและเยอร์ โดยสรุปแนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 แนว คือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดนี้จะมองว่าความผูกพันองค์กรเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม ในแนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรในรูปแบบของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หรือมีความคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น มีความต่อเนื่องในการทำงานโดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การที่บุคคลพยายามรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้โดยที่ไม่โยกย้ายเปลี่ยนงานไปไหน เนื่องจากได้พิจารณาเปรียบเทียบผลได้และผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกไป ซึ่งจะพิจารณาจากต้นทุนที่จะเกิดขึ้น หรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ต้องเสียไปจากการลาออกในครั้งนี้

3. แนวคิดด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้อง หรือบรรทัดฐานของสังคม แนวความคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากองค์กรได้ให้ในสิ่งต่าง ๆ แก่บุคคล เช่น ในด้านของการฝึกอบรม การได้ให้เงินช่วยเหลือหรือประสบการณ์จากการขัดเกลาทางสังคม ในเรื่องค่านิยมและความซื่อสัตย์บุคคลรู้สึกว่า เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและความเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเปรียบเสมือนหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

กล่าวสรุปได้ว่า นักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้มองแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ด้าน ได้ทำการสรุปแนวความคิดของความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 2 ด้าน คือ

1. แนวคิดด้านทัศนคติ คือ ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์กร โดยรู้สึกว่าตนเองมีความเกี่ยวข้องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกองค์กรไว้ ซึ่งเป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 3 ประการ

1.1 ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 ความเต็มใจที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

1.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

นอกจากนี้ยังพบว่า ความยึดมั่นความผูกพันเป็นสิ่งที่มีมากกว่าความจงรักภักดี (Loyalty)

2. แนวคิดด้านพฤติกรรม คือ ความยึดมั่นผูกพันของบุคคลต่อองค์กร ซึ่งแนวความคิดนี้ มองความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม กล่าวคือ เมื่อคนมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ต่อเนื่องหรือความคงเส้นคงวาในการทำงาน ความต่อเนื่องในการทำงาน โดยไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน เพราะกลัวเสีย ผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น จากการที่ได้ลงทุนทำงานในองค์กรมานาน

2.5 ทฤษฎีลำดับความต้องการ

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow, 1964 : 66-67 ; อ้างถึงใน สโมสร ศรีพันธบุตร, 2553 : 29) มาสโลว์ได้ให้สมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลา ไม่มีการสิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับ พฤติกรรมนั้นต่อไปอีก

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปสูง ตามลำดับความสำคัญเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะตามมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มาสโลว์ (Maslow, 1964 : 66-67) ได้จัดลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของคนไว้ 5 ลำดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐาน (Hierarchy of Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม รักษาโรคตลอดจนถึงความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่ถูกปลดออกหรือถูกย้ายงานบ่อย ๆ แต่จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาเจ็บไข้ก็จะได้รับการเอาใจใส่รักษาพยาบาล เมื่อจะออกจากงานก็ต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทนนอกจากนี้ยังต้องมีรายได้พอสมควรแก่การดำรงชีพ

3. ความต้องการทางสังคม (Social and Belongingness Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วมในกิจการต่าง ๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่าสังคมยอมรับจะเกิดความภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

4. ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and Self Respect Needs) เป็นความต้องการความมั่นใจในตนเอง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น ต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงในหมู่คนทั่วไป

5. ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Self Actualization) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต นั่นคือมนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง เช่น ต้องการจะเป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงของประเทศ ฯลฯ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow)

ที่มา : Maslow, 1940 : 66-67 ; อ้างถึงใน ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547 : 184

2.6 ทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – factors Theory) เฮอร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1966) ได้ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่าง นักบัญชีและวิศวกร 200 คน และผลการศึกษาพบว่าความต้องการมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน ความต้องการแบ่งเป็น 2 ประเภท

คือ ความต้องการต่อปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และความต้องการต่อปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ละความต้องการทั้งสองประเภทนี้แยกเป็นอิสระจากกัน

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานซึ่งรวมถึงนโยบายของบริษัท การบริหาร การควบคุมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินสถานภาพ และความมั่งคงในหน้าที่การงาน เป็นต้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้พนักงานจะไม่มีความพึงพอใจในการที่ตนทำอยู่และถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ก็มิได้ทำให้พนักงานมีมูลเหตุจูงใจในการทำงานแต่อย่างใด กล่าวคือ การสนองตอบต่อความต้องการต่อปัจจัยอนามัย ก็เพียงเพื่อป้องกันมิให้คนงานแสดงไม่พอใจต่องานเท่านั้นเอง

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน โดยตรง ซึ่งรวมถึงความสำเร็จ การที่คนอื่นยอมรักผลงานของตน ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น งานที่ท้าทาย และความเจริญงอกงาม และพัฒนาการ เป็นต้น หากมีปัจจัยจูงใจเหล้านี้ พนักงานก็จะไม่รู้สึกว่าตนไม่มีความพึงพอใจต่องานแต่อย่างใด กล่าวคือ มูลเหตุใจเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

เฮอร์ซเบอร์ก ได้เสนอแนะว่า วิธีที่จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่องานนั้นจะต้องเน้นที่งานเป็นหลัก เรียกว่า "การปรุงแต่งงาน" (Job Enrichment) ซึ่งรวมถึงการยกระดับความรับผิดชอบขยายขอบเขต และเพิ่มความท้าทายที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่

จากทฤษฎีสองปัจจัยนี้ ผู้บริหารจะทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของพนักงานเมื่อสนองตอบความต้องการพนักงานเหล่านี้ได้ ก็สามารถรักษาบุคคลกรไม่ให้ลาออกจากงานได้

2.7 ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y

ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y ของเฮอร์ซเบอร์ก (Herzderg, 1966 ; อ้างถึงใน สโมสร ศรีพันธบุตร, 2553 : 31) ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนในสองทรรศนะที่แตกต่างกันดังปรากฏในรายละเอียด ดังนี้

ทฤษฎี X สมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนโดยส่วนเฉลี่ยมีสัญชาติญาณเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน จะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานทุกงานทุกอย่างเท่าทำได้

2. เนื่องจากคนไม่ชอบทำงานจึงต้องมีการใช้อำนาจบังคับจะพยายามแนะนำหรือขู่ว่าจะลงโทษเพื่อให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. คนโดยส่วนเฉลี่ยชอบให้ผู้คอยแนะนำชี้แนวในการทำงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอะทะยานน้อย ต้องการความปลอดภัยมากกว่าสิ่งใด

โดยสาระสำคัญของ ทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ไม่ชอบทำงาน หลีกเลี่ยงการทำงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงานต้องใช้การบังคับเพื่อให้เกิดความเกรงกลัว และให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้มิได้กล่าวอย่างชัดแจ้งว่าจะใช้วิธีลงโทษ หรือข่มขู่ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทน โดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y สมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคน คือ

1. คนมักจะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้กับงานปกติราวกับว่าเป็นการเล่นหรือพักผ่อน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และลักษณะของกาควบคุมงาน

2. การควบคุมจากบุคคลอื่น และการบังคับข่มขู่ไม่ใช้วิธีเดียวที่จะทำให้คนงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเอง และควบคุมตัวเองในการทำงานเพื่อสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่เขามีส่วนผูกพัน

3. การที่คนมีความผูกพัน (Commitment) ต่อวัตถุประสงค์จะเป็นแรงจูงใจอย่างหนึ่งที่จะผลักดันให้เกิดผลสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตนมีส่วนผูกพัน

4. คนเราไม่เพียงแต่ต้องการมีความรับผิดชอบด้วยตนเองเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีกด้วย

5. คนส่วนมากมีความสามารถค่อนข้างสูงในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิด สร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาองค์กร

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงคิดจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้ง และเป็นการมองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร จากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์กรจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจ และมีโอกาสใช้ความสามารถของแต่บุคคล และโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

ความหมายของทฤษฎีทั้ง 2 นี้ อาจสรุปได้อีกครั้งดังนี้ คือ องค์กรที่ยึดถือข้อสมมุติตาม Theory X แต่เพียงอย่างเดียวเท่ากับมิได้มีการจูงใจคนงานแต่อย่างใดและเมื่อไม่มีการจูงใจ งานต่าง ๆ ก็จะไม่มีความหมายสำหรับคนงาน คนงานจึงไม่อยากที่จะรับผิดชอบหรือหาพันธะ และพยายามบอกปัดหรือเลี่ยงงานในทางตรงและทางอ้อม

แมคเกเกอร์ (McGregor, 1990 : 65 ; อ้างถึงใน สโมสร ศรีพันธบุตร, 2553 : 33) ได้ให้ข้อแนะนำไว้ว่า ถ้าผู้บริหารเข้าใจตามสมมติทฤษฎี Y ก็จะช่วยให้คนงานสามารถ

ตอบสนองความต้องการที่สูงขึ้นไปของตนเองได้ โดยเปิดโอกาสให้เขามีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือความคิดริเริ่มต่าง ๆ รวมทั้งมีอิสรเสรีในการทำงานมากขึ้น

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์, เฮอร์ซเบอร์ก และแมคแกเกอร์

Maslow	Herzberg	McGregor
ความต้องการระดับสูง	**ปัจจัยจูงใจ**	**ทฤษฎี Y**
1. ความต้องการความสมหวังของชีวิต 2. ความต้องการยกย่องในสังคม	1. ความสำเร็จ 2. การยกย่อง 3. ความก้าวหน้า 4. ความรับผิดชอบ 5. ลักษณะของงาน	การตอบสนองความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวัง ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเอง
ความต้องการระดับต่ำ	**ปัจจัยค้ำจุน**	**ทฤษฎี X**
1. ความต้องการทางด้านสังคม 2. ความต้องการความปลอดภัย 3. ความต้องการทางด้านร่างกาย	1. นโยบายการบริหารงาน 2. การบังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงาน	1. ความต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด 2. ความต้องการการสั่งการ

ที่มา : Maslow Herzberg and McGregor (1990 : 65 ; อ้างถึงใน สโมสร ศรีพันธบุตร, 2553 : 33)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2.8 ทฤษฎีความคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1964 : 99 ; อ้างถึงใน วณีพันธ์ ฉัตรเนตร, 2545 : 22-23) ให้ความสำคัญต่อการที่บุคคลรับรู้ในสถานการณ์หรือคาดหวังว่าอะไรจะเกิด หากเขาปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง การคาดการความเป็นไปได้ของผลได้นี้ เป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมบางอย่างที่ต้องการออกมา เราสามารถจะจูงใจบุคคลได้หากเขาคิดว่าความพยายามของเขามีผลต่อการทำงานที่ต้องการและจำมาซึ่งรางวัลที่ปรารถนาได้แก่การปรับเงินเดือน การเลื่อนขั้น การได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ดีเยี่ยมและการได้รับประโยชน์จาก

บริการเป็นต้น เขาแบ่งองค์ประกอบของการจูงใจออกเป็น 3 ประการ คือ ความชอบ (Valence) ความคาดหวัง (Expectancy) และความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)

1. ความชอบ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบในรางวัลหรือผลได้ ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอายุ การศึกษา สถานภาพและลักษณะงานเป็นต้น

2. ความคาดหวัง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้ว่า หากมีความพยายามเพิ่มขึ้นจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามในการทำงานกับผลงานที่เกิดขึ้นหรือเป็นความเชื่อว่า ความพยายามนั้น ๆ จะนำไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์

3. ความเป็นเครื่องมือ หมายถึง ความเป็นไปได้ที่ผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มขึ้นจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ เช่น บุคคลคาดว่าหากผลงานที่เพิ่มมากขึ้นเขาคงได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นความเป็นเครื่องมือที่สูงจะแสดงให้เห็นว่าความเป็นไปได้ของการได้รับเงินเดือนเพิ่มมีมากตรงข้ามกับความเป็นเครื่องมือต่ำซึ่งความเป็นเครื่องมือนี้ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลการทำงานกับรางวัลตอบแทน เช่นเดียวกับ ความชอบ และความคาดหวัง

อย่างไรก็ตาม การนำทฤษฎีจูงใจมาใช้ในองค์กรเพื่อจูงใจให้บุคคลในองค์กรทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถนั้น บางครั้งได้ผลดี แต่บางครั้งก็ล้มเหลว ทั้งนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากความสามารถของผู้นำทฤษฎีมาใช้ นั่นคือ ผู้บริหารในองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาที่จะจูงใจ ผู้ใต้บังคับบัญชาของตนว่ามีความสามารถเพียงใดในการเลือกใช้ทฤษฎีให้เหมาะสมกับบุคคลตามลักษณะของปัจเจกบุคคลและในสถานการณ์ที่แตกต่างกันซึ่งทฤษฎีจูงใจเพียงทฤษฎีเดียวไม่สามารถให้คำตอบได้ทุกอย่าง นอกจากนี้ยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมากที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น อายุ บุคลิกภาพ ทัศนคติ อารมณ์ ประสบการณ์ของผู้ถูกจูงใจ ตลอดทั้งโครงสร้างขององค์กร ถ้าหากผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีการจูงใจให้ได้ผลเต็มที่จะต้องใช้ต่อเนื่องสม่ำเสมอ และจะต้องมีความจริงจังในการที่จะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

2.9 ทฤษฎีว่าด้วยความเสมอภาค

ริทชาร์ด (Ritchard, 1969 : 193 ; อ้างถึงใน ชวนา อัคนุรักษณ์พันธุ์, 2546 : 47-49) ชี้ให้เห็นว่า ตัวกำหนดให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และพึงพอใจในการทำงานของตนเองหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความยุติธรรมที่ได้รับเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน เมื่อบุคคลนั้นเปรียบเทียบกับผู้อื่น ถ้าพบว่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติโดยเสมอภาพ

ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ทฤษฎีจึงมองการทำงานที่เป็นลักษณะสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ทำงาน

แนวคิดว่าด้วยความเสมอภาคอาจเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

1. ความเสมอภาค $= \frac{\text{ผลที่ได้รับการตอบแทน}}{\text{ความพยายามที่ใช้ลงไป}}$

2. $\frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับของบุคคลที่ 1}}{\text{ความพยายามที่ใช้}} = \frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับของบุคคลที่ 2}}{\text{ความพยายามที่ใช้}}$

ทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยความเสมอภาค (Adam Equity Theory) โดย กอสเสน (Kossen, 1991 : 193-195 ; อ้างถึงใน ชวนา อัคนุรักษณ์พันธุ์, 2546 : 50-51) ทฤษฎีแนวคิดว่าด้วยความเสมอภาค แสดงให้เห็นว่าความพยายามในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานของตนขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

ดังนั้น หากมองลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงาน (ลักษณะการทำงาน) กับความคาดหวังของผู้ทำงาน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

เปรียบเทียบความเสม $\frac{\text{ผลตอบแทนที่ได้รับ}}{\text{ความพยายามที่ใช้ในการทำงาน}}$

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

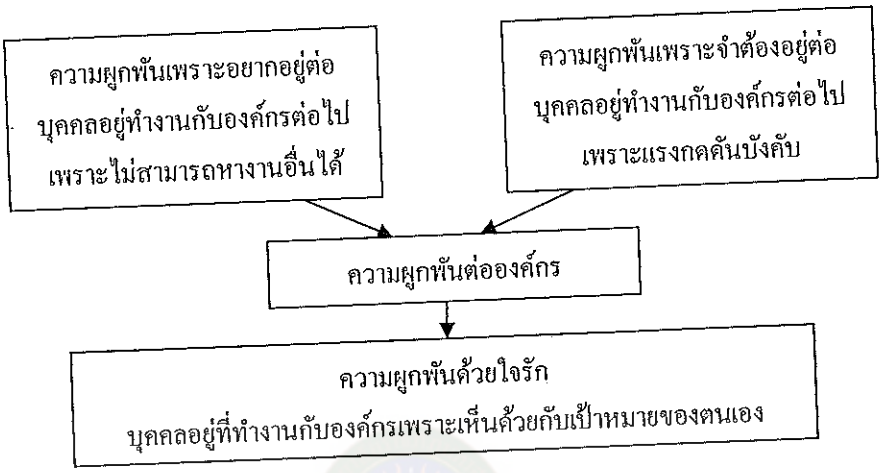
หากพนักงานสามารถเปรียบเทียบได้ว่าตนได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกันและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งการที่ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานของตน พนักงานก็จะให้ความรู้สึกที่ดี รู้สึกผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากเขารู้สึกว่าองค์กรนั้นมีความยุติธรรมต่อเขาและทำให้เขาเกิดความพอใจได้

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดต่าง ๆ นี้มาเป็นข้อมูลในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถามรวมทั้งการนำมาซึ่งกรอบแนวคิดทั้งในด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อนำมาการศึกษาและวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม

3. รูปแบบพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษารูปแบบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร ตามที่ สมเดช มุงเมือง (2549 : 150) ได้กล่าวว่า การที่คนผูกพันต่อองค์กรมี 3 รูปแบบตาม

เหตุผลของแต่ละคน ได้แก่ ผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance Commitment) ผูกพันเพราะใจรัก (Affective Commitment) ผูกพันเพราะจำเป็นต้องอยู่ต่อ (Normative Commitment) ความผูกพันต่อองค์กรทั้งสามรูปแบบแสงให้เห็นชัดเจน ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 ความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : สมเดช มุงเมือง, 2549 : 151

จากแผนภาพที่ 2 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อท่านอยากทำงานต่อไปเพราะว่ายังหางานใหม่ทำไม่ได้ ใช่หรือไม่ ถ้าใช่แสดงว่าท่านมีความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเหตุผลของแรงจูงใจที่มุ่งประโยชน์ส่วนตน ซึ่งหมายถึง การที่บุคคลอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป เพราะไม่สามารถหางานอื่นได้

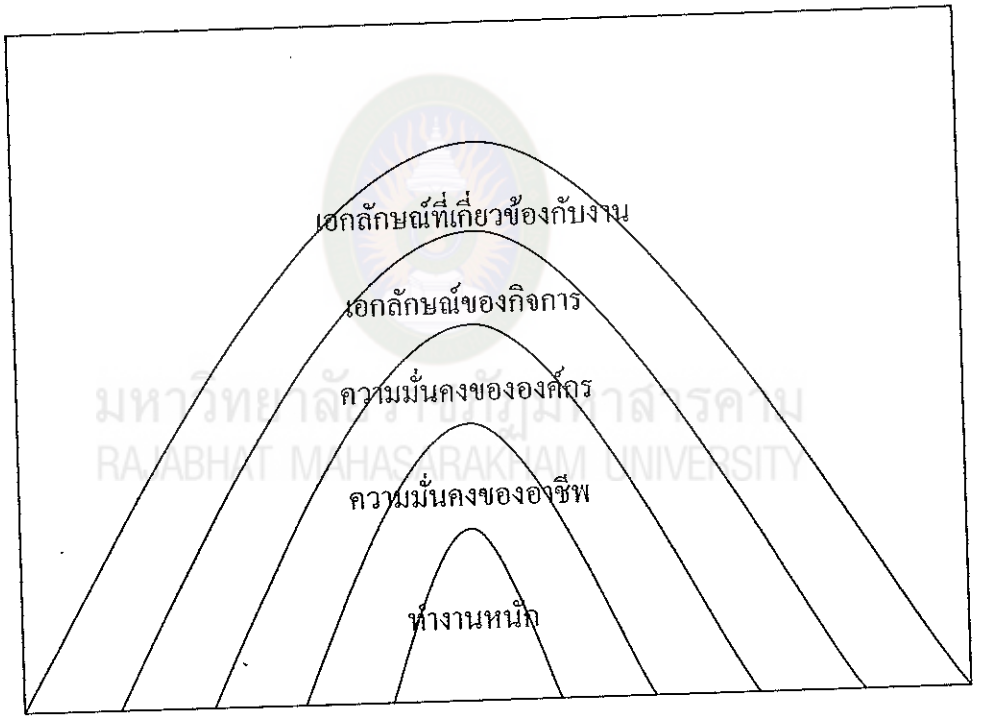
คนจำนวนไม่น้อยทำงานอยู่กับองค์กรยาวนาน เพราะไม่อยากสูญเสียสิ่งที่พวกเขาลงทุนลงแรงมาเป็นเวลาหลายปี (เช่น แผนการเกษียณอายุซึ่งมีผลตอบแทนสูงหรือเพื่อน ๆ ที่สนิทกัน) หลายคนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะไม่ยินดีที่จะสูญเสียสิ่งต่าง ๆ และบุคคลอาจจะบอกว่ามีความผูกพันต่อองค์กรสูง

2. ความผูกพันด้วยใจรัก เป็นประเด็นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรต้องการทำงานเพื่อองค์กรเพราะว่าพวกเขาเห็นด้วยหรือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นเหตุให้บุคคลปรารถนาที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไปนาน ๆ ดังนั้น คนที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จึงต้องการที่จะอยู่ในองค์กร เพราะพวกเขาเห็นด้วยจุดยืนขององค์กรและมีความพอใจที่จะช่วยองค์กรให้สัมฤทธิ์ผล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ในบางครั้ง เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลง พนักงานอาจจะพิจารณาถึงค่านิยมของพวกเขาว่ายังสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรหรือไม่ เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ พนักงานอาจมีคำถามอยู่ในใจว่า จะคงยังอยู่กับองค์กรต่อไปหรือไม่หรือจะลาออก

3. ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อเป็นความผูกพันที่บุคคลต้องการทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปเพราะว่าพวกเขารู้สึกมีความจำเป็นบังคับหรือมีความกดดันจากผู้อื่นให้อยู่ต่อ คนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักใส่ใจอย่างมากว่าคนอื่นจะคิดอย่างไรถ้าพวกเขาออกจากองค์กรบางคนวิตกกังวลเกรงว่าญาติสนิท เพื่อนฝูง หรือผู้มีบุญคุณจะคิดไม่ดีถ้าพวกเขาลาออก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอยู่กับองค์กรต่อไป ความผูกพันแบบนี้จึงเกิดจากความรู้สึกจำใจต้องอยู่กับองค์กรเพราะแรงกดดันบังคับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 3 แบบจำลองความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในการทำงาน

ที่มา : สมเดช มุงเมือง, 2549 : 152

จากแผนภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลทำงานหนักเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านความรู้สึกมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร เอกลักษณ์ของกิจการและความมีเอกลักษณ์เกี่ยวกับงาน สามารถอธิบายได้ว่าองค์ประกอบเหล่านี้เป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันรวมถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากการทำงานของผู้บริหารด้วย ทั้งนี้บุคคลจะรู้สึกมีความผูกพันและอยากจะทำงานกับองค์กรต่อไปหาก

บรรยากาศขององค์กรเป็นไปในทางที่ดี ซึ่งสามารถอธิบายได้ 5 ประการดังนี้ (สมเดช มุงเมือง, 2549 : 152)

1. งานที่มีจริยธรรมอย่างเด่นชัด (Work Ethic Endorsement) เป็นเจตคติภายใน ซึ่งเป็นธรรมชาติ (Natural) ที่จูงใจให้คนมีแนวโน้มที่จะทำงานหนัก

2. ความผูกพันต่ออาชีพ (Career Commitment) เป็นแรงจูงใจในการทำงานซึ่งเกี่ยวพันกับบทบาททางอาชีพ ความเป็นมืออาชีพ ชื่อเสียง และความมั่นคงทางอาชีพ

3. ความผูกพันต่อองค์กรเพราะอยากอยู่ต่อ (Continuance Organization Commitment) เป็นความต้องการที่จะอยู่ทำงานกับองค์กรเนื่องจากความมีชื่อเครื่องและความมั่นคงขององค์กร

4. ความผูกพันต่อองค์กรด้วยใจรัก (Affective Organization Commitment) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากเป้าหมาย ค่านิยม และความมีชื่อเสียงของกิจการสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของบุคคล

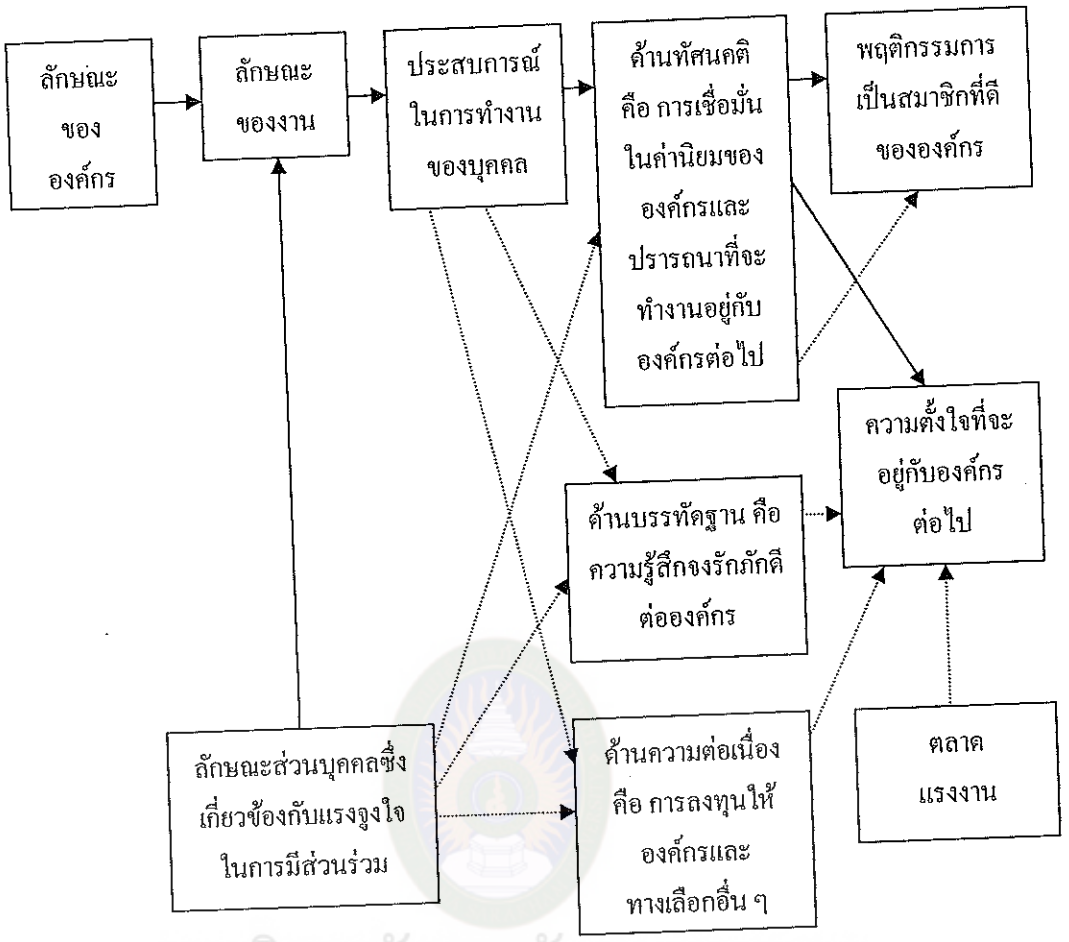
5. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานหรือความเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีส่วนเข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานนี้เป็นลักษณะภายในสามารถมีอิทธิพลและสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

สรุปได้ว่าพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้ทราบได้ว่าบุคคลผูกพันต่อองค์กรมี 3 รูปแบบและปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันรวมถึงความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงานงานซึ่งอาจจะได้รับผลกระทบจากการทำงานของผู้บริหารด้วย ทั้งนี้บุคคลจะรู้สึกมีความผูกพันและอยากจะทำงานกับองค์กรต่อไปหากบรรยากาศขององค์กรเป็นไปในทางที่ดี

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการทำการสรุปถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรตามแนวความคิด ดังนี้

คูปเปอร์ และโรเบิร์ตสัน (Cooper and Robertson, 1998 : 211) ได้กล่าวถึง รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร ดังแผนภาพที่ 4



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 4 รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร

ที่มา : ณัฐชฎา พิมพาภรณ์, 2548 : 12

วารุณี คำแก้ว (2550 : 9) ได้อธิบายว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเกิดจากองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับกำลังขวัญกำลังใจ ความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นจากความพึงพอใจที่เป้าหมายของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร จึงเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำนึกคิดเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2. องค์ประกอบด้านความเหมาะสมของผลตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อพนักงานได้รับการจัดสรรผลประโยชน์สอดคล้องกับความต้องการของตน จะลดลงเมื่อเห็นว่าไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำหรับองค์ประกอบนี้เป็นไปได้ทั้งปัจจัยที่สนับสนุนหรือลดทอนความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

3. องค์ประกอบด้านทางเลือก เป็นองค์ประกอบด้านลบต่อความผูกพันต่อองค์กรเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานรู้สึกไม่พอใจกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้นได้ แต่จำต้องอยู่กับองค์กรเพราะไม่มีทางเลือกอื่น เช่น อายุมาก สภาวะเศรษฐกิจ โดยรวมของประเทศไม่ดี จึงมีโอกาสน้อยในการหางานใหม่ทำ จึงจัดได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบกับความผูกพันต่อองค์กร

ภรณี มหานนท์ (2529 : 92-94 ; อ้างถึงใน ภาวิณี แก้วเมือง, 2552 : 18)

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยม วัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนว่าเป็นของตนเองเหมือนกัน

2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นความผูกพันต่อองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ภรณี มหานนท์ (2529 : 93-96 ; อ้างถึงใน วันดี วงค์ธรรม, 2555 : 14) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกออก ๆ ได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์กรซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความรู้สึกผูกพันทางจิตใจ ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้างโดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้างและเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้ละดวงขึ้น ซึ่งความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรถูกให้ความหมายรวมถึงทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เป็นความหมายที่ Potrer และ Smith (1970) เสนอไว้ว่า "ลักษณะของความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะถูกบ่งชี้ออกมาในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่ยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป ความเต็มใจที่จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในการทำงานในองค์กร และมีความเชื่ออย่างแน่นแฟ้นมีการยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร" นอกจากนี้ ภรณีได้กล่าวถึงผลการศึกษาของ Steers (1976) และ Buchanan (1974) ถึงแหล่งที่มาของความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์กรและความแตกต่างของระดับความต้องการหรือแรงขับ เช่น ความต้องการความสำเร็จ

2. ลักษณะงาน เช่น ความหมายของงานที่ทำและโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับร่วมงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือขององค์กรที่ผ่านมาในอดีตตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์กร

มัชชินสกี (Muchinsky, 1993 ; อ้างถึงใน จงกลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546 : 14) ได้ระบุคุณสมบัติของความผูกพันต่อองค์กรมี ดังนี้

1. ศรัทธาอย่างแรงกล้าและยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์กร
3. ปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

เองเกิล และเพอร์รี (Angle and Perry, 1981 : 2 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 71) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. ความเชื่อถืออย่างมากและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความตั้งใจในการพิจารณาถึงประโยชน์ขององค์กร
3. ความต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร

นอร์ทคราฟ และนิล (Northcraft and Neale, 1990 : 464-465) ได้กล่าวว่า ความผูกพัน คือ ความสัมพันธ์อย่างเดียวอย่างลึกซึ้งแน่นแฟ้นระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบทั่วไป 3 ประการ คือ

1. มีความศรัทธาและเชื่อมั่นในเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. มีความตั้งใจ และความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความตั้งใจที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร คือ สิ่งที่เกี่ยวกับลักษณะขององค์กรและลักษณะส่วนบุคคลที่จะนำมาเชื่อมโยงกันให้เป็นเกิดพฤติกรรมที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับการนำแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานมาเป็นเครื่องมือในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทำให้เกิดความจงรักภักดีเป็นความผูกพันที่ดีต่อองค์กรต่อไป

1. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปเป็นปัจจัยสำคัญได้ ดังนี้

เนตินา โพธิ์ประสระ (2541 ; อ้างถึงใน โชติรส ดำรงศานติ, 2554 : 24-25) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสิทธิผล 1919 จำกัด พบว่า ตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

โดยเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายส่วนใหญ่มีโอกาสได้รับมอบหมายงานต่าง ๆ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานสูงกว่าเพศหญิง

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำ ให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องการรับรู้ความคิดเห็นและการแสดงพฤติกรรม คนที่มีอายุแตกต่างกันจะมีประสบการณ์เป้าหมายความเชื่อค่านิยมแตกต่างกัน (สวรัตน์ สวธนไพบูลย์, 2548 : 64) พบว่า คนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าคนที่มีอายุน้อย โดยได้อธิบายเพิ่มเติมว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้นมักไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงเพราะในการทำงานในองค์การใหม่และสภาพแวดล้อมใหม่จำเป็นต้องมีการปรับตัวทำให้บุคคลที่มีอายุมากขึ้นไม่ยากเปลี่ยนที่ทำงาน นอกจากนั้นเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นกลายเป็นข้อผูกพันอีกทั้งโอกาสเปลี่ยนงานใหม่สำหรับบุคคลที่อายุมากเป็นเรื่องยาก

การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลและความสามารถในการปรับตัวสามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงย่อมมีสติในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผลทั้งในด้านกว้างและด้านลึกมากขึ้นตามลำดับของการศึกษาที่สูงขึ้น (Corcoran, 1981 ; อ้างถึงใน นรพรรณ อุณหะนันทน์, 2546)

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543 : 58) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงย่อมได้รับตำแหน่งหน้าที่การงานและอัตราเงินเดือนในระดับดีรวมทั้งได้รับการยกย่องว่า เป็นคนเก่งและมีความสามารถ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าแต่ Glisson และ Durick (1998) เสนอผลการวิจัยที่ขัดแย้ง โดยพบว่า คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์การต่ำกว่า คนที่มีการศึกษาต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากคนที่มีการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังต่อองค์การสูงกว่า

ทิพวัลย์ เรืองศรี (2543 : 22-23 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 63) ได้สรุปแนวความคิดในเรื่องอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยได้กล่าวว่า สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) เช่น อายุ การศึกษา โอกาส
2. ลักษณะงาน (Job Characteristics) เช่น ความท้าทายในงาน ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน
3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) เช่น ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความเชื่อถือองค์กร

กัลยา มหาอำนาจ (2544 : 15-28 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 63) ได้รวบรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่ท้าทายและลักษณะงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (Work Experiences) นอกจากปัจจัยด้านลักษณะบุคคลและลักษณะงานแล้ว ยังมีปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร คือ ประสบการณ์ที่ได้รับในระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรว่า องค์กรได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรตนได้รับประสบการณ์ในทางที่เป็นคุณหรือโทษแก่ตนอย่างไรบ้าง ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด ประสบการณ์เหล่านี้ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรและความรู้สึกว่าความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากองค์กร ระบบพิจารณาความดีความชอบ

เรืองกฤษฎิ์ สุวรรณอำไพ (2549 : 24) ได้สรุปปัจจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันด้านการคงอยู่องค์กร (Continuance Commitment) โดยมีปัจจัยพื้นฐาน 2 ปัจจัย คือ

1. ขนาดหรือจำนวนการลงทุนในองค์กร (Side-bets) ของพนักงานในแต่ละคนที่ได้ทำไป หมายถึง การที่พนักงานได้ลงทุนกับองค์กร ซึ่งอาจจะเป็นเวลาในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ คุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไปจะเป็นมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่นบุคคลทำงานในองค์กรนานเท่าใด ก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างงานขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ในรูปเงินเดือน สวัสดิการและอำนาจหน้าที่ ซึ่งเบคเกอร์ (Becker) พบว่า ความผูกพันองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขนาดและจำนวนการลงทุนกับองค์กรที่พนักงานรับรู้

2. การรับรู้ในการขาดทางเลือกของพนักงาน หมายถึง พนักงานที่รับรู้ว่าตนเองมีทางเลือกน้อยก็จะมีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เชลดอน (Sheldon, 1971 : 144) เห็นว่าองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อายุ เพศ ตำแหน่ง รวมถึงปัจจัยที่เป็นประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพ ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีส่วนผลักดันให้เกิดความนิยมต่ออาชีพ และการพัฒนาประสบการณ์และความสนใจในอาชีพ

สเตียรส์ (Steers, 1977 : 151-179) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพนักงานในองค์กรว่ายังคงมีส่วนร่วมต่อไปในองค์กร มี 4 ประการด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยด้านองค์กร เช่น อัตราค่าจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ขนาดขององค์กร

2. ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของภาวะผู้นำ รูปแบบของความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ร่วมงาน

3. ปัจจัยด้านเนื้อหาของงาน เช่น ความซ้ำซากจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท

4. ปัจจัยส่วนตัว เช่นอายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ ความสนใจในด้านวิชาชีพ

ดีโคทิส และซัมเมอรส์ (Decotis and Summers, 1987 : 445 ; อ้างถึงใน กาญจนา บุญเพลิง, 2552 : 64) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะของบุคคล บรรยากาศขององค์กร โครงสร้างขององค์กร และกระบวนการบริหารองค์กร พบว่า คุณลักษณะบางด้านที่เป็นปัจจัยเบื้องต้นและด้านบรรยากาศขององค์กร โครงสร้างขององค์กรและกระบวนการบริหารองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

แมททิว และซาแจ็ค (Mathieu and Zajac, 1990 : 144) ได้ทำการวิเคราะห์ในประเด็นสาเหตุและผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กรโดยจำแนกปัจจัยที่ยึดตัวแบบ Steers พบว่า

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ เพศ อายุงาน เงินเดือนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ความท้าทายในงาน ขอบเขตของงาน ความหลากหลายในงาน ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท บทบาทในงานที่มากเกินไป

3. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในแง่การสื่อสาร การมีส่วนร่วมในการบริหาร

4. คุณลักษณะขององค์กรได้แก่ขนาดองค์กร การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

5. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่ออาชีพส่งผลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

6. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความตั้งใจจะลาออกจากองค์กรและลาออกจากองค์กรน้อย และมีผลการปฏิบัติงานสูง

สเตียรส์ (Steers, 1997 : 46 ; อ้างถึงใน จิระชัย ยมเกิด, 2549 : 16) ได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่าง ๆ ที่ระบุถึงคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น เพศ อายุ การศึกษา ระดับเงินเดือน สถานภาพสมรส

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics) หมายถึง สภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) ความหลากหลายในงาน (Variety) ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) ผลย้อนกลับของงาน (Feed Back) และงานที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น (Social Interactions)

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกทางผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ามีความรับรู้ต่อการทำงานในองค์กรที่ผ่านมาอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitudes) ความคาดหวังที่จะได้รับการสนองตอบจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

จากการศึกษาทบทวนเอกสารงานวิจัยของนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่ บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533), พอร์ตเตอร์ (Porter, 1974 : 604) และเสตียร์ (Steers, 1977 : 46) ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นตารางสังเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปแนวคิดปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	บูชานัน Buchanan	เสตียร์ Steers	พอร์ตเตอร์ Porter
ความเชื่อมั่น	✓	✓	✓
ความเต็มใจ	✓	✓	✓
ความภูมิใจ	-	✓	✓
การมีส่วนร่วม	✓	-	-
ความภักดี	✓	✓	✓
ความคงอยู่	-	✓	✓

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรตามตารางที่ 2 ทำให้ผู้วิจัยได้องค์ประกอบของความผูกพันจำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเต็มใจ ด้านความภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความภักดี และด้านความคงอยู่ ผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของความผูกพันทั้ง 6 ด้าน ไปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

บริบทั่วไปของสำนักงานศาลยุติธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ประวัติสำนักงานศาลยุติธรรม

นับจากวันที่ 20 สิงหาคม 2543 ศาลยุติธรรมที่เคยสังกัดอยู่กับกระทรวงยุติธรรมมากว่า 108 ปี ได้แยกออกเป็นองค์กรอิสระ โดยมีหน่วยงานธุรการที่เรียกว่า สำนักงานศาลยุติธรรม และมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรม เป็นผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ความเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ถือเป็นการปฏิรูปการศาลยุติธรรมครั้งสำคัญ นับเนื่องจากที่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงปฏิรูปการศาลในรัชสมัยของพระองค์แล้ว ทั้งนี้ด้วยเจตนารมณ์เพื่อให้ศาลยุติธรรมมีความเป็นอิสระอย่างแท้จริง ให้สามารถดุลและคานกับอำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจบริหารได้อย่างเหมาะสม แต่เดิมนั้น แม้ว่าอำนาจตุลาการในการพิจารณาพิพากษาอรรถคดีภายใต้พระปรมาภิไธย มีความเป็นอิสระ แต่การที่งานธุรการของศาลอยู่ในสังกัดกระทรวงยุติธรรม ซึ่งเป็นองค์กรของฝ่ายบริหาร อาจทำให้ความเป็นอิสระของผู้พิพากษาถูกบั่นทอนไปได้ ทั้งนี้ ด้วยตามระบบการศาลยุติธรรมเดิม รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงยุติธรรมมีอำนาจที่ จะสั่งให้ผู้พิพากษาที่มีตำแหน่งต่ำกว่าประธานศาลฎีกาไปช่วยราชการที่ ศาลอื่นในตำแหน่งที่ไม่ต่ำกว่าตำแหน่งเดิมได้ นอกจากนี้ยังมีอำนาจ

เสนอบัญชีรายชื่อการพิจารณา ความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้ายผู้พิพากษา อันทำให้เสถียรภาพ ของผู้พิพากษาสั่นคอน เนื่องจากหวั่นเกรงว่าอาจถูกกระทรวงยุติธรรมแทรกแซงไม่ว่าในทางตรงหรือทางอ้อม ทั้งนี้ตราบใดที่ศาลยังสังกัดอยู่ในกระทรวงยุติธรรม รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันจึงได้แยกอำนาจตุลาการออกจากอำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจบริหารอย่างเบ็ดเสร็จด้วยการให้ศาลยุติธรรมมีหน่วยงานธุรการเป็นอิสระ ที่เรียกว่า สำนักงานศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมเป็นหน่วยงานอิสระ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีทั้งปวง เว้นแต่คดีที่รัฐธรรมนูญหรือกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจของศาลอื่น มีประธานศาลฎีกาเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

สำนักงานศาลยุติธรรมมี 3 ชั้น ดังนี้

1. ศาลชั้นต้น คือ ศาลที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาคดีในชั้นต้น เช่น ศาลแขวง ศาลจังหวัด ศาลอาญา และศาลแพ่ง

2. ศาลอุทธรณ์ คือ ศาลสูงถัดจากศาลชั้นต้น มีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์ คำพิพากษาของศาลชั้นต้น

3. ศาลฎีกา คือ ศาลสูงสุด มีอำนาจพิจารณาพิพากษาบรรดาคดีที่อุทธรณ์คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์ มีศาลเดียวในกรุงเทพมหานคร คำพิพากษาของศาลฎีกาถือว่าสิ้นสุด จะฟ้องร้องต่อไปอีกไม่ได้ส่วนการที่ผู้ที่ ต้องคำพิพากษาให้ได้รับโทษทางอาญา จะทูลเกล้าฯ ถวายเรื่องต่อพระมหากษัตริย์ ได้ (เรียกว่าทูลเกล้าฯ ถวายฎีกา) เพื่อรับพระมหากรุณาธิคุณพระราชทานอภัยโทษ เป็นพระราชอำนาจของพระมหากษัตริย์ตามรัฐธรรมนูญไม่ใช่การพิพากษาใหม่ และไม่ใช่เป็นการขัดแย้งกับคำพิพากษาของศาลฎีกา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. การบริหารงานศาลยุติธรรม

ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในศาลยุติธรรมแยกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม (ผู้พิพากษา) และข้าราชการศาลยุติธรรม

2.1 ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม

ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม มักเรียกกันโดยทั่วไปว่าผู้พิพากษา เป็นผู้ทำหน้าที่พิจารณาพิพากษาอรรถคดีต่าง ๆ ข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม ได้แก่ ผู้ที่ดำรงตำแหน่งต่อไปนี้ ประธานศาลฎีกา ประธานศาลอุทธรณ์ ผู้พิพากษาหัวหน้าคณะในศาลอุทธรณ์ ผู้พิพากษาศาลอุทธรณ์ อธิบดีผู้พิพากษาศาลชั้นต้น อธิบดีผู้พิพากษาภาค ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ผู้พิพากษาประจำศาล และผู้ช่วยผู้พิพากษา

2.2 ข้าราชการศาลยุติธรรม

ข้าราชการศาลยุติธรรม คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการต่าง ๆ ในศาลยุติธรรม เช่น ทำหน้าที่เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี งานส่งเสริมงานตุลาการ และงานวิชาการเพื่อช่วยค้นคว้าทางวิชาการแก่ผู้พิพากษา และประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้ศาลยุติธรรมปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

3. ราชการในศาลยุติธรรม

ศาลยุติธรรมประกอบด้วยข้าราชการตุลาการศาลยุติธรรม ข้าราชการศาลยุติธรรม โดยมีคณะกรรมการ 3 คณะเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนี้

3.1 คณะกรรมการการบริหารศาลยุติธรรม (กบศ.)

กบศ. มีอำนาจหน้าที่กำกับดูแลการบริหารราชการศาล ยุติธรรม ในส่วนที่เกี่ยวกับงานบริหารราชการ และงานธุรการของสำนักงานศาลยุติธรรมให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผน และประเพณีปฏิบัติของทางราชการศาลยุติธรรม เช่น มีอำนาจหน้าที่ต่อไปนี้

3.1.1 ออกระเบียบหรือประกาศ หรือมีมติ เพื่อการบริหารราชการศาลยุติธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับงานบริหารราชการ และงานธุรการของสำนักงานศาลยุติธรรม ให้เป็นไปตามนโยบายของประธานศาลฎีกา รวมทั้งมีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ ประกาศ หรือมตินั้นด้วย

3.1.2 ให้ความเห็นชอบในการเสนอร่างกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการและการอำนวยความยุติธรรมแก่ประชาชนของศาลยุติธรรม รวมทั้งมีอำนาจเสนอขอตั้งศาลใหม่ต่อคณะรัฐมนตรีด้วย

3.1.3 พิจารณาให้ความเห็นชอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายในการบริหารราชการของศาลยุติธรรม และสำนักงานศาลยุติธรรม

3.1.4 พิจารณาให้ความเห็นชอบในการบริหารจัดการงบประมาณ และการพัสดุของศาลยุติธรรมและสำนักศาลยุติธรรม

3.1.5 กำหนดวันทำงาน วันหยุดราชการตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี และการลาหยุดราชการของข้าราชการฝ่ายตุลาการ และลูกจ้างของสำนักงานศาลยุติธรรม

3.2 คณะกรรมการตุลาการศาลยุตธรรม (กต.)

กต. มีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการศาลยุติธรรม (ผู้พิพากษา) ให้เป็นไปตามกฎหมาย เช่นการแต่งตั้ง การโยกย้าย การเลื่อนตำแหน่ง การลงโทษ เป็นต้น โดย กต. มีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม (อกต.) ประจำชั้นศาล ศาลละ 1 คณะ ได้แก่

3.2.1 อกต. ศาลฎีกา

3.2.2 อกต. ศาลอุทธรณ์

3.2.3 อกต. ศาลชั้นต้น

อกต. ของแต่ละชั้นของศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่กลั่นกรอง เสนอความเห็นเกี่ยวกับการแต่งตั้ง ให้ดำรงตำแหน่ง การโยกย้ายแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการลงโทษข้าราชการตุลาการในชั้นศาลนั้นต่อ กต. กำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

3.3 คณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม (กศ.)

กศ. มีอำนาจออกระเบียบ หรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล และการอื่นของสำนักงานศาลยุติธรรม ในส่วนที่เกี่ยวกับข้าราชการศาลยุติธรรม เช่น การแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง การลงโทษ การจัดสวัสดิการหรือการสงเคราะห์ เป็นต้น

การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานศาลยุติธรรม คือ หนึ่งในปัจจัยสำคัญของการบริหารองค์กรศาลยุติธรรม ทิศทางในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในส่วนของข้าราชการศาลยุติธรรมมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการศาลยุติธรรม ลูกจ้าง และพนักงานราชการศาลยุติธรรมให้สูงขึ้น มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ และเป็นระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลที่สามารถดึงดูดและรักษาคนดีที่มีขีดความสามารถสูงให้ทำงานอยู่ในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนงานด้านธุรการของศาลยุติธรรมให้สามารถนำนโยบายของประธานศาลฎีกา ในการอำนวยความยุติธรรมให้แก่ประชาชน ด้วยความเสมอภาค รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ดังนั้นเมื่อการมีการจัดวางกรอบหรือคาดคะเนจำนวนและคุณภาพกำลังคนที่หน่วยงานต้องการล่วงหน้า รวมทั้งการให้ได้มาซึ่งกำลังคนที่ต้องการ ตั้งแต่การสรรหา การโยกย้ายกำลังคน การรักษากำลังคนในระบบ และการพัฒนากำลังคนเพื่อให้มีจำนวนคนที่เหมาะสม มีทักษะที่ตรงกับความต้องการ มีกำลังที่ตรงกับภารกิจ และมีกำลังคนในเวลาที่ต้องการ ตลอดจนสามารถปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะ และทัศนคติในการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการปรับเปลี่ยน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กระบวนทัศน์เกี่ยวกับวิธีคิด วิธีทำงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ย่อมจะสนับสนุนภารกิจของศาลยุติธรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ ลักษณะงานของศาลยุติธรรมนั้นเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง คือ การขอหมายค้น หมายจับ จะมีเจ้าหน้าที่ศาลซึ่งเข้าเวรหลังเวลาราชการ คือ 16.30 – 08.30 นาฬิกา ของวันรุ่งขึ้น และเนื่องจากปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาลมีเป็นจำนวนมาก ศาลยุติธรรมจึงได้มีคำสั่งให้ศาลทุกแห่งเปิดทำการเพื่อปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเพื่อเร่งรัดการพิจารณาคดีในวันเสาร์ - อาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 นาฬิกา เพื่อเป็นการลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานอาจเกิดความยากลำบากในการมาปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีเวลาให้กับครอบครัว ไม่มีเวลาพักผ่อน เพราะต้องมาปฏิบัติงานในวันหยุดราชการ จึงเป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ศาลเกิดความเหนื่อยล้า ไม่อยากมาทำงาน มีการโยกย้ายหรือลาออกค่อนข้างสูง ทำให้เกิดการคลาดแคลนอัตรากำลังที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ

บริบททั่วไปของศาลจังหวัดนครพนม

1. ประวัติศาลจังหวัดนครพนม

ศาลจังหวัดนครพนมเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ก่อสร้างเมื่อปี พ.ศ. 2460 ในที่ดินแปลงริมฝั่งแม่น้ำโขง หันหน้าสู่แม่น้ำโขงตรงข้ามกับเมือง ท่าแขก ประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เป็นอาคารตึกแบบโบราณชั้นเดียว เสาผนังก่ออิฐถือปูนไม่มีโครงเหล็ก คาน พื้น เพดาน และโครงหลังคาทำด้วยไม้เนื้อแข็ง หลังคามุงกระเบื้องดินเผา มีห้องพิจารณาหลังแรก 1 ห้อง อาคารศาลหลังเก่าได้ใช้เป็นที่ทำการศาล จนถึงปี 2505 เป็นเวลา 55 ปี อาคารมีความชำรุดทรุดโทรมมาก จนเห็นได้ว่าไม่เป็นที่ปลอดภัยแก่ข้าราชการศาล และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ทั้งยังคับแคบไม่สะดวกแก่การพิจารณาพิพากษาคดีของศาล

ในปี พ.ศ. 2505 รัฐบาลโดยกระทรวงยุติธรรมจึงได้อนุมัติงบประมาณก่อสร้างอาคารศาลจังหวัดนครพนมใหม่โดยตั้งอยู่เลขที่ 332 ถนนอภิบาลบัญชา ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม เป็นอาคารตึก 2 ชั้น ขนาด 4 บัลลังก์ หลังคาทรงไทย และได้ต่อเติมอาคารหลังเดิมเป็นอาคาร 3 ชั้น 6 บัลลังก์ ประกอบด้วยห้องประชุม ห้องผู้พิพากษาหัวหน้าศาล ห้องผู้พิพากษา โรงอาหาร โรงจอดรถ และศาลาที่พักสำหรับประชาชน 1 หลัง ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานรวมทั้งสิ้น 105 คน ที่ผ่านมาระหว่างปี 2553 –

2555 มีจำนวนข้าราชการย้ายออกรวม 10 คน เฉลี่ยปีละ 3 คน (งานส่วนช่วยอำนวยการ สำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครพนม ข้อมูล ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2555)

2. วิสัยทัศน์ศาลยุติธรรม

สำนักงานศาลยุติธรรมดำรงไว้ซึ่งความเป็นธรรมภายใต้หลักนิติธรรมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ทั้งมุ่งส่งเสริมบทบาทการศาลยุติธรรมไทยให้เป็นที่ประจักษ์ในระดับสากลภายในปี พ.ศ. 2556

3. พันธกิจศาลยุติธรรม

การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ศาลยุติธรรม จะต้องกำหนดพันธกิจให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม ดังนี้

พันธกิจที่ 1 การอำนวยความยุติธรรม

1.1 การพิจารณาพิพากษา

1.2 การไกล่เกลี่ยและระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการอื่น

1.3 การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน

พันธกิจที่ 2 การสนับสนุนการอำนวยความยุติธรรม

พันธกิจที่ 3 การสนับสนุนและพัฒนาความร่วมมือด้านการยุติธรรมทั้งในและต่างประเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานของกระบวนการยุติธรรมและต่างประเทศ

พันธกิจที่ 4 การให้บริการประชาชนและสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อรองรับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4. พื้นที่เขตอำนาจศาลจังหวัดนครพนม

พื้นที่เขตอำนาจศาลจังหวัดนครพนม ครอบคลุมพื้นที่จำนวน 12 อำเภอ ดังนี้

4.1 อำเภอเมืองนครพนม

4.2 อำเภอท่าอุเทน

4.3 อำเภอนาหว้า

4.4 อำเภอศรีสงคราม

4.5 อำเภอเรณูนคร

4.6 อำเภอบ้านแพง

4.7 อำเภอปลาปาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.8 อำเภอนาแก

4.9 อำเภอธาตุพนม

4.10 อำเภอโพนสวรรค์

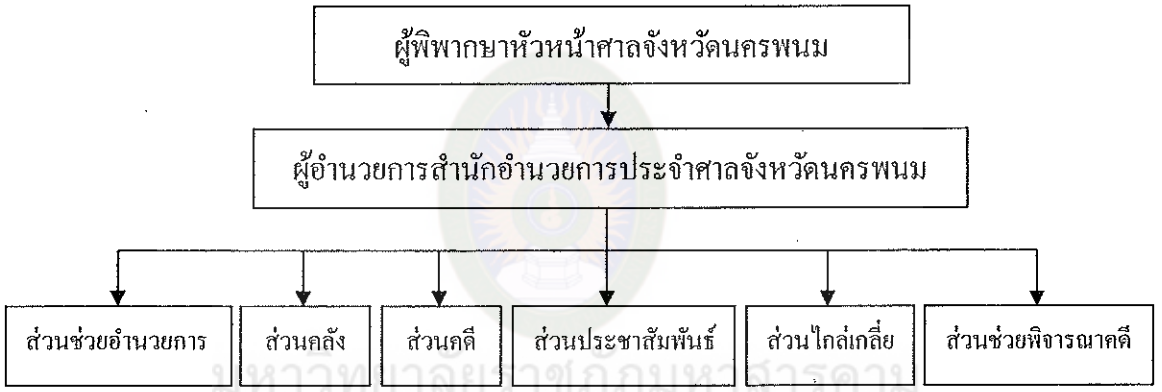
4.11 อำเภอนาทม

4.12 อำเภอวังยาง

5. การบริหารงานศาลจังหวัดนครพนม

ศาลจังหวัดนครพนมแบ่งการบริหารออกเป็น 6 ส่วนงาน ดังนี้

โครงสร้างศาลจังหวัดนครพนม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แผนภาพที่ 5 โครงสร้างการบริหารงานของศาลจังหวัดนครพนม

5.1 ส่วนช่วยอำนวยการ มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.1.1 งานสารบรรณทั่วไปและสารบรรณคดี

5.1.2 บริหารงานบุคคลเบื้องต้นและงานสวัสดิการของสำนักอำนวยการ

5.1.3 ดำเนินงานราชพิธี รัฐพิธี งานพิธีการ และงานเลขานุการนักบริหาร

5.1.4 ประสานความร่วมมือด้านการยุติธรรมตลอดจนการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านธุรการของศาล

5.1.5 ดำเนินงานรับ – ส่งประเด็น และการส่งสำนวน หรือเอกสารให้คณะกรรมการวินิจฉัยอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล และสำนักงานศาลปกครอง

5.1.6 ดำเนินการออกหนังสือรับรอง การขอแรงทนาย การยืม และส่งสำนวนศาลสูง

5.1.7 ปฏิบัติงานสารสนเทศ จัดทำข้อมูลสถิติและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักอำนวยการ

5.1.8 ศึกษา วิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบงานศาล รวมทั้งการจัดทำคำของบประมาณประจำปี

5.2 ส่วนคลัง มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.2.1 กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วิธีการจัดทำบัญชีทางราชการ เอกสารรายงานทางการเงิน เพื่อให้รายงานฐานะทางการเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง ตามแนวทางปฏิรูประบบราชการ

5.2.2 ตรวจสอบประเมินผลและแก้ปัญหา รายงานทางการเงินและการปฏิบัติงานอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดและเป็นปัจจุบัน

5.2.3 จัดสรรงบประมาณแก่หน่วยงานของรัฐเพื่อให้การจัดสรรงบประมาณตรงกับความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

5.2.4 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่สำคัญทางการเงินและบัญชี แก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาเพื่อถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ตรงตามมาตรฐานและข้อกำหนด

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.2.5 กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ

5.2.6 วิเคราะห์แผนและรายงานผลการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน

5.3 ส่วนคดี มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.3.1 ตรวจสำนวนคดีแพ่ง – อาญา ฟ้องใหม่ และจ่ายสำนวนไปตามงานต่าง ๆ

5.3.2 ตรวจรายงานผลหมาย ตรวจรายงานคดี และบัญชีการส่งหมายข้ามเขตก่อนส่งหมายข้ามเขต

5.3.3 การออกหมายจำคุกหรือกักขังเมื่อคดีถึงที่สุด

5.3.4 การเสนอเอกสารในคดีให้ศาลสั่งโดยรวดเร็ว และทันกำหนดเวลา

5.3.5 ตรวจรายงานความประจำวัน

5.3.6 ตรวจและรายงานมาตรการรักษาความปลอดภัยในวันที่อ่านคำพิพากษาในคดีที่มีอัตราโทษสูง

5.4 ส่วนบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.4.1 บริการเขียนคำร้อง คำขอ คำแถลง และคำคู่ความ รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำด้านกฎหมาย และสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ประชาชน

5.4.2 ปฏิบัติงานขอปล่อยชั่วคราว รับคำร้อง การอุทธรณ์คำสั่ง ที่ศาลไม่อนุญาตให้ปล่อยชั่วคราว

5.4.3 ดำเนินการจัดทำสัญญาค้ำประกัน และสัญญาชั้นทุเลาการบังคับคดี การดำเนินการกรณีผิดสัญญาประกัน การแจ้งอายัดและถอนอายัดทรัพย์สิน

5.4.4 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

5.4.5 ปฏิบัติงานติดตามและสืบทรัพย์นายประกัน

5.4.6 ดำเนินงานในฐานะเจ้าหนี้ตามคำพิพากษา

5.4.7 การคุ้มครองสิทธิประชาชนตามกฎหมาย

5.5 ส่วนไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.5.1 ดำเนินการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

5.5.2 ทำสัญญาประนีประนอมยอมความ

5.5.3 จัดทำคำขอเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินผู้ประนีประนอม

5.5.4 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

5.6 ส่วนช่วยพิจารณาคดี มีกรอบงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

5.6.1 กำหนดวันนัดพิจารณาคดี สำหรับคดีที่เข้าสู่ระบบกระบวนการนัดพิจารณาคดีต่อเนื่อง

5.6.2 จัดทำบัญชีนัดความเสนอตรวจประจำวันเสนอตรวจประจำวันเสนอหัวหน้าศาลตรวจทุกวัน

5.6.3 จัดทำบัญชีเสนอจ่ายสำนวนคดีจัดการพิเศษล่วงหน้าก่อน 7 วัน ให้ผู้พิพากษาหัวหน้าศาล จ่ายสำนวนคดีให้แก่ผู้พิพากษา เพื่อจ่ายให้เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ และปิดประกาศประชาสัมพันธ์การนัดคดีของศาลตามจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณศาล

5.6.4 จัดทำบัญชีนัดความประจำวัน ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน เพื่อจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่หน้าบัลลังก์ และปิดประกาศประชาสัมพันธ์การนัดคดีของศาลตามจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณศาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5.6.5 จัดทำบัญชีนัดพิจารณาคดีต่อเนื่องล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 45 วัน เพื่อให้ผู้พิพากษาหัวหน้าศาลจ่ายสำนวนนัดพิจารณาต่อเนื่องล่วงหน้าแก่ผู้พิพากษาเจ้าของสำนวน

5.6.6 จัดทำหนังสือแจ้งเตือนพยานล่วงหน้าวันนัดไม่น้อยกว่า 15 วัน เพื่อแจ้งเตือนพยานให้มาศาลตามวันนัด

5.6.7 จัดทำบอร์ดนัดคดีพิจารณาต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการค้นคว้า พบว่ามีงานวิจัยที่สำคัญและเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ขวัญใจ เลียดประถม (2546 : 64) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับค่อนข้างสูง โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยปัจจัยด้านลักษณะงานนั้นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวแปรความหลากหลายของงาน และตัวแปรความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนตัวแปรความอิสระในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ตัวแปรทั้งสามตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรสภาพการทำงาน ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและตัวแปรความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น หน่วยงานควรกำหนดนโยบายการบริหารงานของหน่วยงานให้ชัดเจนครอบคลุม สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ ต้องแบ่งงานกันทำให้ชัดเจน ให้ความอิสระในการทำงานแก่บุคคล พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้นำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน สร้างระบบให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปด้วยความเป็นฑธรรม ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จะมีความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร และนโยบายของหน่วยงานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

วเรศ ทยามันทิรนันท์ (2547 : 73) ได้การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 7 ด้าน คือ ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน สังคมสัมพันธ์ลักษณะการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านภาวะอิสระจากงานอยู่ในระดับสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ความจงรักภักดีต่อองค์กร การทุ่มเทให้กับงาน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความภาคภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับสูง การทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางในทิศทางบวก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.334 ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ธนนันท์ ทะสุดใจ (2547 : 68) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5 พบว่า ความผูกพันของข้าราชการธุรการในระดับสูง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการบริการความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตามลำดับ

จรัสศรี จินดารัตนวงศ์ และนงลักษณ์ โกมารกุล ณ นคร (2548 : 56) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทจำหน่ายเวชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง พบว่า 1) ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลางและสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรด้านมาตรฐานสังคม และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา 3) คุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านและโดยรวม 4) คุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรเท่านั้น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านลักษณะการบริหาร

ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 5) คุณภาพชีวิตการทำงานมีจำนวน 3 ด้าน ที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม คือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านสังคมสัมพันธ์โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีคุณภาพชีวิต ด้านลักษณะการบริหารงาน ด้านภาวะอิสระจากงาน ด้านสังคมสัมพันธ์สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ ผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ร่วมกันพยากรณ์ได้ คือ คุณภาพชีวิตด้านลักษณะการบริหาร ด้านภาวะอิสระจากงานและความผูกพันต่อองค์กร ด้านมาตรฐานสังคมมีคุณภาพชีวิต การทำงานสังคมสัมพันธ์ และด้านภาวะอิสระจากงานเป็นตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร

วนิดา ทองเกลี้ยง (2548 : 62) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของครูอัตราจ้าง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรของครูอัตราจ้าง โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วันชะลี แก้วคง (2548 : 65) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ซึ่งผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ในภาพรวมลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ด้านความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความก้าวหน้าในงาน และความมีเอกลักษณ์ของงานมีความผูกพันในระดับสูง สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร มีความผูกพันในระดับสูง และผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐชฎา พิมพาภรณ์ (2548 : 64) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับการขาดงานของพนักงานในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ไม้ยางพารา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านอายุ เพศ อายุการทำงาน สถานภาพการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแล (ด้านการเงิน) แตกต่างกัน มีการขาดงานไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลางพนักงานมี

การขาดงานในระดับต่ำความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม ความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรด้านการปฏิบัติงานต่อไปอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านการปฏิบัติงานตามบรรทัดฐานของสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดงานของพนักงานอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนิดา สุทธิประภา (2549 : 71) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร และพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน ส่วนพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลร้อยเอ็ดที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จิระชัย ยมเกิด (2549 : 59) ได้วิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยปัจจัยที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร อยู่ในระดับสูง แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ และตำแหน่งงานหรือลักษณะงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลย้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่ได้รับผลตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อร่วมงานและองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

อัมพวัน สุวรรณพรหม (2549 : 76) ได้วิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ด จำกัด พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานตามสมมติฐานแล้ว พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีระดับเงินเดือนและความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วารุณี คำแก้ว (2550 : 55) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านงานที่รับผิดชอบและด้านบรรยากาศที่ทำงานนอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลาง คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโอกาสก้าวหน้า

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับงานกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ทุกปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทน และสวัสดิการโอกาสก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศที่ทำงาน ล้วนมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับปานกลาง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

แฮคแมน และลาวเลอร์ (Hackman and Lawler, 1971 : 259-285 ; อ้างถึงในวณีพันธ์ ฉัตรเนตร, 2545 : 29) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยศึกษาจากพนักงานโทรศัพท์ 208 คน จากบริษัทโทรศัพท์ทางตะวันออกของสหรัฐอเมริกา เขาทั้งสองได้สร้างแบบทดสอบวัดลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4 ลักษณะ คือ ลักษณะงานที่หลากหลาย (Variety) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) ความประจักษ์ในงาน (Task Identity) และผลป้อนกลับของงาน (Feedback) พบลักษณะเหล่านี้

มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความพอใจในงาน กล่าวคือ พนักงานที่พอใจในการปฏิบัติจะมีการขาดงานน้อย และขณะเดียวกันก็ทำงานได้อย่างมีคุณภาพมากขึ้น

บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533-545) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสำคัญของบุคคล การเป็นที่พึ่งได้ของบุคคลในองค์กร เจตคติของบุคคลต่อองค์กร

เองเกิล และเพอร์รี่ (Angel and Perry, 1981 : 1-14) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กร พบว่า คุณลักษณะส่วนตัวด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร และผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย แต่ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลขององค์กรโดยส่วนรวม ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเปลี่ยนงาน

เชลท์ (Chelte, 1983 ; อ้างถึงใน อารยา วลัญไชยม, 2546 : 20) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตของการทำงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีทางเลือกน้อยกว่าคนที่มีอายุน้อยดังนั้น จึงมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

โซเมอร์ (Somer, 1995 : 359-371) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร การลาออกและการขาดงาน โดยทดสอบผลกระทบทางตรงและผลจากปฏิกิริยาร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 442 คน โดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กร 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกความผูกพันต่อเนื่อง ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมาศึกษา ความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน การลาออกและการขาดงาน พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้ และเป็นองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์กับการลาออกและการขาดงาน สำหรับความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์เฉพาะความรู้สึกเบื่อหน่ายในงาน ส่วนความรู้สึกความผูกพันต่อเนื่องไม่พบว่า มีผลโดยตรงต่อตัวแปรเหล่านี้ อย่างไรก็ตามพบว่า ความผูกพันต่อเนื่องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน (Interaction) กับความผูกพันด้านความรู้สึกในการพยากรณ์ความรู้สึกเบื่อหน่ายและการขาดงาน

สเตียรส์ (Steers, 1997 : 46-56) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยเบื้องต้นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย คุณลักษณะส่วนตัว คุณลักษณะของงาน และประสบการณ์ใน

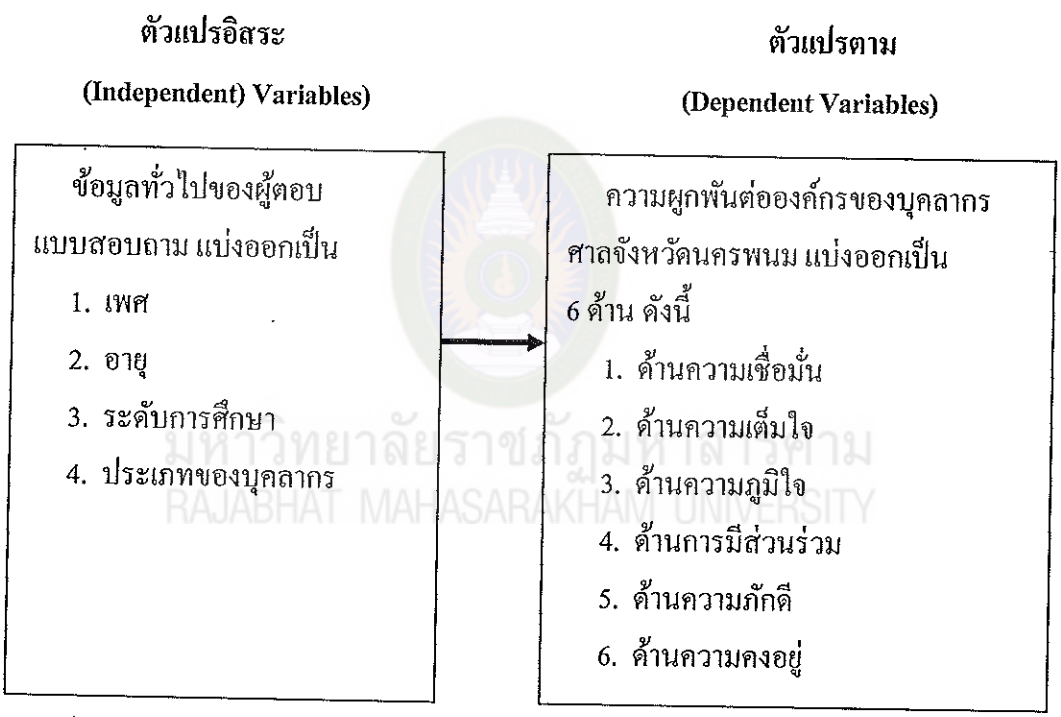
การทำงาน พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร และได้ศึกษาถึงผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การคงอยู่ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรส่วนการทำงาน (Job Performance) มีความผูกพันอย่างไม่มีนัยสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การทำงานและความเป็นอยู่ของข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงานนั้น จะมีผลต่อคุณภาพชีวิตและความผูกพันต่อองค์กรในการทำงานนั้น จะต้องมีความผูกพันกับงานหรือองค์กร และจะต้องดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นว่างานมีความสำคัญและมีคุณค่า และปัจจัยที่อาจจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประเภทบุคลากร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นตัวแปรสำคัญที่อาจก่อให้เกิดความผูกพันในด้านความเชื่อมั่นในองค์กร ความเต็มใจ ความภูมิใจ การมีส่วนร่วม ความภักดี และความคงอยู่ แต่ในขณะเดียวกันการที่องค์กรจะได้รับประสิทธิผลของงานที่ดีได้นั้น จะต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดกับผู้ปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีความสุขและจะนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ บูชานัน (Buchanan, 1974 : 533), พอร์ตเตอร์ (Porter, 1974 : 604) และเสตียร์ (Steers, 1977 : 46) มาเป็นองค์ประกอบเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำแนวคิดด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร รวมทั้งนำมากำหนดเป็นตัวแปรตามในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 6 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเต็มใจ ด้านความภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความภักดี และด้านความคงอยู่ ซึ่งสามารถสรุปแนวคิดได้ตามแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY