

บทที่ 2

กรอบแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกิดความยืดหยุ่นผูกพัน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย โดยอาศัยแหล่งข้อมูลข่าวสาร บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยเกี่ยวกับการวัดทัศนคติและความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกยืดหยุ่นผูกพันที่มีต่อหน่วยงาน ประกอบด้วย

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์
 - ทฤษฎีจิตใจของเฮิร์ชเบอร์ก
 - ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจ
 - แนวคิดเกี่ยวกับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร
 - ปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์

ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์ (Maslow, 1965) เป็นทฤษฎีจัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs) มาสโลว์ได้กล่าวถึงความต้องการของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองและมีผลต่อการกระตุ้นความรู้สึกของบุคคล ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่และเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งที่จูงใจอยู่

3. เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับที่สูงกว่าก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองต่อไป

มาสโลว์ ได้จัดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ ไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของมนุษย์คือ ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย และ ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการจะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ตลอดจนความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการให้คนยอมรับ ต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ

4. ความต้องการได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง การได้รับเกียรติและชื่อเสียง

5. ความต้องการความสำเร็จความสมหวังในชีวิต (Self – Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์คือ อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความคาดหวังของตน (อ้างถึงใน ธนวัฒน์ ตั้งวงษ์เจริญ, 2539)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1956) ได้สรุปว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความชอบและไม่ชอบของงานแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยสุขภาพอนามัยและปัจจัยจูงใจ (Maintenance Factors and Motivation Factors) โดยเขาได้มุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบทั้งสองชุดด้วยฐานคติที่ว่า สิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ไม่น่าจะเป็นสิ่งจูงใจ ในทางตรงข้าม สิ่งที่สร้างความพอใจ น่าจะเป็นสิ่งจูงใจ

ปัจจัยสุขภาพอนามัย (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยให้ดีขึ้น จะมีผลทำให้ความไม่พอใจลดลง แต่ไม่ได้ทำให้ความพอใจมีมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. นโยบายการบริหารงาน
2. การบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
5. ผลตอบแทนและความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยสร้างความพอใจให้บุคคล เป็นปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน โดยการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยให้ดีขึ้น จะทำให้นุคคลเกิดความพอใจมากขึ้น เป็นแรงจูงใจให้การปฏิบัติงานได้ผลดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน
2. การได้รับการยอมรับนับถือ
3. งานที่ท้าทาย
4. ความรับผิดชอบ
5. ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต

จากทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์กนี้ สามารถสรุปได้ว่า หากองค์กรมีการ จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน หรือสุขลักษณะปัจจัยให้เหมาะสม จะเกิดเป็นแรงจูงใจให้บุคคล ทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ นอกจากนี้ความพอใจในงาน ที่ทำยังเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย (Herzberg, 1959)

ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีนี้ได้ปรับปรุงมาจากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยได้เสนอผลการทดสอบที่ เรียกว่า An Empirical Test of A New Theory of Human Needs ในปี ค.ศ.1969 ผลการศึกษาของอัลเดอร์เฟอร์ พบว่า มนุษย์มีความต้องการหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการในการดำรงชีวิต (Existence Needs : E) เป็นความต้องการ ของมนุษย์ทุกรูปแบบที่เกี่ยวกับด้านร่างกายและวัตถุ เพื่อที่จะทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดี สุขสบาย และปลอดภัย

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs : R) เป็นความ ต้องการที่จะสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ที่ตนเกี่ยวข้องด้วย

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs : G) เป็น ความต้องการที่จะสร้างความคิดริเริ่มสำหรับตนเอง และสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เจริญเติบโต ก้าวหน้าต่อไป

ความต้องการตามทฤษฎีนี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานที่ว่า

1. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการใน ระดับนั้นจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น

2. เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการใน ระดับต่ำจะมีมากขึ้น

3. เมื่อความต้องการในระดับต่ำกว่า ได้รับการตอบสนองมาก ความต้องการ ในระดับสูงกว่าจะมากตามไปด้วย

4. เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหาความต้องการอื่นๆ อีก

โดยสรุปแล้ว ทฤษฎี อี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ มีแนวความคิดแตกต่างจากทฤษฎีของมาสโลว์อยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ทฤษฎี อี อาร์ จี ได้ยุบรวมลำดับความต้องการของมาสโลว์มาเป็น 3 ลำดับ คือ Existence, Relatedness, Growth

2. ทฤษฎี อี อาร์ จี ไม่ได้สันนิษฐานหรือเชื่อว่า ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่า ต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจก่อน จึงจะเกิดความต้องการในระดับที่สูงกว่า

3. ทฤษฎี อี อาร์ จี ได้รวมเอาหลักการของความคับข้องใจและการทอดทิ้งกับความต้องการพึงพอใจในความต้องการในระดับต่ำของบุคคล เป็นตัวแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความพอใจในความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง (อ้างถึงใน วิมล โกศิริอักษร, 2536)

แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับตำรวจสายตรวจ

แนวนโยบายตำรวจสายตรวจของประเทศสหราชอาณาจักร

ตามประวัติศาสตร์ตำรวจอังกฤษในระหว่างปี ค.ศ.1000 – 1829 แสดงให้เห็นว่า ตำรวจสายตรวจมีรากฐานเกิดขึ้นแล้วในปี ค.ศ.1000 – 1829 โดยตำรวจกับกลุ่มผู้รักษาความสงบในสังคมนั้นมีลักษณะและการปฏิบัติหน้าที่ที่คล้ายคลึงกันมาก ก่อนพวกนอร์มัน (Norman) เข้าครอบครองในปี ค.ศ.1066 ตำรวจอังกฤษได้แก่ พวก Tythingman ซึ่งรับผิดชอบการเก็บค่าปรับหรือจับกุมผู้กระทำผิด พวก Tythingman ขึ้นตรงต่อนายอำเภอ ซึ่งมีหน้าที่รักษาความสงบในเขตหมู่บ้านหรือตำบลนั้น

ในทางปฏิบัติทุกๆ ประเทศใช้หลักเกณฑ์และวิธีการคล้ายๆ กัน หรือลอกเลียนกันและกัน แต่ความสำเร็จของนโยบายดังกล่าวจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับตัวแปรต่างๆ ที่มีตามสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของ

แต่ละประเทศอีกด้วย

ระบบตำรวจนอร์มันมาจากพลเรือนทั่วไป โดยมีหน้าที่รักษาความสงบขจัดผู้กระทำความผิด เก็บค่าปรับโดยมีนายอำเภอเป็นผู้ประสานงานกับรัฐบาลกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมาจากการเลือกบุคคลในท้องถิ่น ผู้ชายทุกคนมีหน้าที่ต่อชุมชนที่จะหมุนเวียนเป็น Tythingman หลังจากการรุกรานของพวกนอร์มัน อังกฤษได้รับอิทธิพลจากฝรั่งเศส นายอำเภออังกฤษกลางเป็นเจ้าหน้าที่ปราบปราม รับผิดชอบต่อการส่งเสริมนโยบายของนอร์มัน แต่ในศตวรรษที่ 12 การควบคุมวงการตำรวจในอังกฤษได้กลับมาสู่ระดับท้องถิ่น และมีเจ้าหน้าที่ซึ่งเรียกว่า ตำรวจ Constable เป็นผู้ที่มีหน้าที่ต่อการรับผิดชอบในการรักษาคำสั่งในเขตตำบล ในปี ค.ศ.1400 แต่ละตำบลเลือกตำรวจดังกล่าวอยู่ในตำแหน่งครั้งละ 1 ปี ชาวเมืองที่เป็นชายทุกคนต้องยอมรับการเลือกตั้ง ถ้าปฏิเสธจะถูกปรับหรือถูกลงโทษ

หลังจากปี ค.ศ.1829 กิจการของตำรวจอังกฤษได้เริ่มเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเองไปมาก เกิดกลุ่มอาสาสมัครมาลอนดอนแมนเชสเตอร์และเมืองอื่นๆ มีตำรวจทำงานเต็มเวลาอย่างแท้จริง เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ทำหน้าที่ตำรวจแต่ละประเภทว่าใครมีอำนาจหน้าที่ขอบเขตแค่ไหน กิจการตำรวจสายตรวจอังกฤษในปี ค.ศ.1960 ได้เพิ่มสายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจเดินเท้า ได้มีการติดตั้งวิทยุรับส่งในรถของตำรวจสายตรวจ มีสุนัขตำรวจทำหน้าที่เป็นทีมสายตรวจโดยทั่วไปและตามพรมแดน

นโยบายตำรวจสายตรวจหลังปี ค.ศ.1963 ได้พึ่งพาข้อมูลจากแผนกวิจัยและวางแผน ซึ่งรับผิดชอบในการวิจัยและวางแผนงาน พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ของสายตรวจ ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการที่จะพัฒนาด้านการบริการให้แก่กิจการของตำรวจอังกฤษเป็นอย่างมาก ดังนั้นตำรวจสายตรวจจึงมีความสำคัญรวมไปถึงการรักษาความมั่นคงของประเทศด้วย

แนวนโยบายตำรวจสายตรวจของประเทศสหรัฐอเมริกา

ตำรวจสายตรวจ ถือเป็นหน่วยงานหลักของกิจการตำรวจในสหรัฐอเมริกา นโยบายตำรวจสายตรวจมีการวัดรูปแบบโดยแบ่งชนิดของสายตรวจเป็น

1. สายตรวจม้า
2. สายตรวจจักรยาน
3. สายตรวจมอเตอร์ไซค์

4. สายตรวจเฮลิคอปเตอร์
5. สายตรวจเรือ
6. สายตรวจเดินเท้า
7. สายตรวจรถยนต์

หน้าที่ของตำรวจสายตรวจในสหรัฐอเมริกา แบ่งออกเป็น

1. ตรวจตราป้องกันการกระทำผิด
2. ควบคุมสอดส่องและรักษาความสงบในการชุมนุมของประชาชน
3. ให้การบริการประชาชนในด้านต่างๆ
4. เยี่ยมเยียนประชาชนและให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนต้องการ
5. สืบสวนคดีอาญา
6. รวบรวมและป้องกันรักษาพยานหลักฐาน
7. จับกุมผู้กระทำผิด

กิจการตำรวจสายตรวจของอังกฤษและสหรัฐอเมริกามีความแตกต่างกันอยู่บ้าง ในรูปแบบของอิทธิพลทางการเมืองต่อผู้กำหนดนโยบาย อังกฤษคนกำหนดนโยบาย คือ นายอำเภอ ต่อมาคือ ผู้พิพากษา โดยที่ผู้กำหนดนโยบายในสหรัฐอเมริกานั้น สมัยก่อนมักถูกควบคุมด้วยกลุ่มผลประโยชน์ที่มีอิทธิพลทางการเมือง หัวหน้าหรืออธิบดีกรมตำรวจถูกแต่งตั้งโยกย้ายโดยนักการเมืองท้องถิ่น การควบคุมตำรวจในสหรัฐอเมริกามีความสำคัญมากเท่ากับอังกฤษ ตำรวจอเมริกา มักประสบปัญหาด้านอิทธิพลท้องถิ่น มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้งเพราะรัฐบาลท้องถิ่นที่ทุจริตประมาณก่อนช่วงสงครามโลกครั้งที่ 1 มีการคอร์รัปชันในวงการเมืองท้องถิ่น เกิดขึ้นมากในสหรัฐอเมริกาจึงนำไปสู่การปฏิรูปตำรวจขนาดใหญ่ ระบบการบริหารงานบุคคลถูกจัดตั้งขึ้น เพื่อให้ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นตำแหน่งที่ถาวร และเพื่อเป็นการวางมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการคัดเลือกเข้าทำงานและการเลื่อนขั้น

แนวนโยบายตำรวจสายตรวจไทย

กิจการตำรวจเกิดขึ้นในประเทศไทยไม่ปรากฏว่าเมื่อใด แต่มีการสันนิษฐานว่าน่าจะเริ่มต้นในสมัยสุโขทัย คือ ปี พ.ศ.1781 – พ.ศ.1893 ซึ่งในยุคนี้เป็นตำรวจวัง มีหน้าที่ในการถวายอารักขาขององค์พระมหากษัตริย์และสนองพระราชประสงค์อย่างใกล้ชิด ต่อมาในปี พ.ศ.2403 – 2475 เป็นระยะที่มีการปฏิรูปการบริหารประเทศซึ่งรวมทั้งตำรวจ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงโปรดเกล้าให้จัดตั้งกองตำรวจขึ้น เรียกว่า

กองโปลิศคอนสตาเบิ้ล จัดเป็นหน่วยรักษาความสงบเรียบร้อยในพระนคร โดยสังกัดกรมพระนครบาล กองโปลิศได้รับการสถาปนาขึ้นเพื่อรับหน้าที่แทนข้าหลวงกองจันและกองตระเวนชาย - ขวา ในระยะเริ่มแรกกองโปลิศประกอบด้วยบุคลากรเชื้อสายมลายูและอินเดีย ซึ่งเคยเป็นตำรวจหรือทหารในบังคับของอังกฤษมาก่อน สถานที่ทำการแห่งแรกตั้งอยู่ที่เขตสัมพันธวงศ์ในปัจจุบัน พื้นที่ที่รับผิดชอบของกองโปลิศในระยะเริ่มต้นคือ การรักษาความสงบเรียบร้อยในย่านสำเพ็ง ซึ่งงานตำรวจในระยะแรกมุ่งเน้นที่การเดินทางสายตรวจ และการเข้าเวรยามเพื่อลดช่องโอกาสของการประกอบอาชญากรรมเป็นสำคัญ

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า ตำรวจสายตรวจเริ่มขึ้นในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวนั่นเอง ฉะนั้นนโยบายตำรวจสายตรวจจึงเป็นนโยบายที่ก่อตัวขึ้นจากผู้นำซึ่งพยายามที่จะแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสิทธิสภาพนอกอาณาเขต ปัญหาอาชญากรรมที่ทวีสูงขึ้น โดยให้นโยบายตำรวจสายตรวจ มีการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายการเมืองระหว่างประเทศและการทหารซึ่งมุ่งเน้นด้านป้องกันประเทศเป็นสำคัญ

ต่อมาในปัจจุบันนี้ การบริหารงานภายในกรมตำรวจเกี่ยวกับนโยบายสายตรวจได้มีการกำหนดสายงานเป็นกระบวนการบริหารงานบุคคล โดยให้เป็นงานหลัก ซึ่งขึ้นกับสายป้องกันอาชญากรรม ซึ่งมีอยู่ทุกๆ สถานีตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

การจัดรูปแบบของสายตรวจ

รูปแบบของสายตรวจที่นิยมนำมากำหนดใช้ในการจัดรูปแบบสายตรวจของสถานีตำรวจนครบาลต่างๆ ในปัจจุบันนั้น มีดังนี้

สายตรวจเดินเท้า หรือกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ลาดตระเวนในเขต พื้นที่รับผิดชอบด้วยการเดิน ไม่มียานพาหนะแต่อย่างใด การจัดสายตรวจประเภทนี้มักจัดในพื้นที่ที่เป็นเรือกสวนไร่นาหรือเป็นทางแคบ ซึ่งยานพาหนะไม่สามารถเข้าถึงได้ สถานที่ที่มีการจราจรคับคั่ง เป็นแหล่งชุมชนหรือศูนย์การค้า การจัดสายตรวจประเภทนี้อาจจัดเป็นชุดๆ ละ 2 - 3 คน เดินไปมาเพื่อให้ประชาชนพบเห็น เน้นการตรวจพื้นที่ แต่มีขีดจำกัด คือจะต้องมีระยะทางในการตรวจไม่มากจนเกินไป

สายตรวจรถยนต์ มีรถยนต์เป็นยานพาหนะ สามารถตรวจได้ระยะทางไกล และบรรทุกกำลังตำรวจได้เป็นจำนวนมาก เน้นการตรวจในพื้นที่ที่เป็นถนนและมีขีดความสามารถในการตรวจพื้นที่กว้างขวาง ขีดจำกัดของสายตรวจรถยนต์ ได้แก่ การออกตรวจในเส้นทางแคบ เช่น ตรอก ซอยเล็กๆ และปัญหาสภาพการจราจรที่ติดขัด

สายตรวจรถจักรยานยนต์ สายตรวจประเภทนี้มีความว่องไวรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพราะสามารถเข้าไปในพื้นที่แคบๆ ได้ การตรวจได้ระยะทางไกลเท่ากับรถยนต์ และประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงกว่า อย่างไรก็ตามขีดจำกัดคือ ไม่สามารถออกตรวจได้สะดวกหากมีฝนตกและประสบอุบัติเหตุทางจราจรได้ง่าย

สายตรวจประเภทยามจุด คือเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ถูกจัดให้อยู่ประจำบริเวณหรือสถานที่ที่สำคัญๆ และสถานที่ที่อาจเกิดอาชญากรรมง่าย เช่น ตลาด สถานที่ราชการ ธนาคาร ร้านทอง เป็นต้น

สายตรวจประเภทป้อมยามหรือจุดรับแจ้งเหตุ โดยจัดตั้งเป็นป้อมยามหรือจุดรับแจ้งเหตุตามจุดต่างๆ แล้วให้เจ้าหน้าที่ตำรวจเฝ้าอยู่เป็นประจำ เป็นเสมือนหนึ่งสถานีตำรวจย่อยสำหรับให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ปกติจะจัดตั้งไว้ในย่านชุมชนหนาแน่นหรือพื้นที่ห่างไกลต่อแหล่งต่อการเกิดอาชญากรรม

นอกจากนี้ยังมีสายตรวจประเภทอื่นๆ อีก ที่ปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น เช่น สายตรวจเรือ สายตรวจสุนัข สายตรวจนอกเครื่องแบบที่ทำงานประสานกับสายตรวจในเครื่องแบบ ซึ่งสายตรวจประเภทนี้จะจัดขึ้นเฉพาะกิจเป็นบางครั้ง กรณีเป็นช่วงระดมป้องกันปราบปรามอาชญากรรม หรือการจัดตั้งจุดตรวจค้นบุคคลหรือยานพาหนะ ณ บริเวณใดบริเวณหนึ่ง

การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่สายตรวจ

การป้องกันอาชญากรรมอันเป็นหน้าที่ของตำรวจนั้น เมื่อพิจารณาแล้วปรากฏว่า อาชญากรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการในการกระทำผิดกฎหมาย
2. โอกาสในการที่จะกระทำผิดกฎหมาย

เมื่อทราบสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมแล้ว วิธีการหนึ่งที่จะป้องกัน

อาชญากรรมมิให้เกิดขึ้นคือ ลดความต้องการในการกระทำผิดกฎหมายและเพิ่มความเสี่ยงภัยให้กับผู้กระทำผิด โดยการจัดกำลังตรวจออกลาดตระเวนคอยสังเกตระมัดระวังบุคคลที่มีพิรุณกำลังตำรวจประเภทนี้เรียกว่า ตำรวจสายตรวจ (Police Patrolman) ซึ่งหมายถึง หมู่ตรวจของตำรวจซึ่งมีกำลังตั้งแต่ 2 นายขึ้นไป ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้จัดให้ออกปฏิบัติหน้าที่ตรวจตราภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อเป็นการเสริมสมรรถภาพของตำรวจและเพื่อตรวจดูความเรียบร้อย ป้องกันปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย รวมถึงการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ

งานสายตรวจ (Patrol Administration) ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นภารกิจของตำรวจในอันที่จะดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม รวมตลอดถึงการบริการประชาชนทุกรูปแบบ ซึ่งงานด้านนี้อยู่ในสายงานและการบังคับบัญชาหลายหน่วยงานด้วยกัน เช่น สายตรวจปฏิบัติการพิเศษ (สายตรวจ 191) ของกองบังคับการสายตรวจปฏิบัติการพิเศษ สายตรวจของกองบังคับการปราบปราม (กองปราบ) แต่หน่วยสายตรวจที่อยู่ในสายงานและการบังคับบัญชาในระดับสถานีตำรวจนครบาล

ในระดับสถานีตำรวจนครบาลอาจกล่าวได้ว่า เจ้าหน้าที่สายตรวจเปรียบเสมือนกระดูกสันหลังของงานตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อย การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สายตรวจจะมีอยู่ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจตรา ลาดตระเวน สังเกตการณ์ ดูแลรักษาความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ ระวังเหตุร้ายตลอดจนการตรวจค้น จับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย

ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สายตรวจ จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อาชญากรรมลดลง เพราะเจ้าหน้าที่สายตรวจมีหน้าที่หลักคือ การระวังป้องกันไม่ให้อาชญากรรมเกิดขึ้น และเมื่ออาชญากรรมเกิดขึ้นจะต้องจับกุมปราบปรามผู้กระทำผิดมาลงโทษตามกฎหมาย เจ้าหน้าที่สายตรวจจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เข้าไปสัมผัสถึงปัญหาอาชญากรรมอย่างใกล้ชิด ดังนั้นบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สายตรวจ จึงเป็นเสมือนเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการควบคุมอาชญากรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ความเป็นมา

การศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในระยะเริ่มแรกคือ ก่อนปี ค.ศ.1970 ได้มีผลการศึกษาอยู่ในแวดวงของกลุ่มวิชาชีพองค์กรทางการเมืองและการศึกษา ชุมชนแบบอุดมคติ (รัตนา ประเสริฐทรง, 2540)

ในปี ค.ศ.1970 – ปัจจุบัน ความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความยึดมั่นผูกพัน ได้มีการศึกษากันอย่างแพร่หลายมากขึ้น โดยแบ่งกลุ่มที่ได้รับการศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- กลุ่มที่ 1 กลุ่มวิชาชีพ เช่น นักวิทยาศาสตร์ วิศวกร พยาบาล ครู
- กลุ่มที่ 2 ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม มีการศึกษาตั้งแต่ระดับคนงาน พนักงาน ไปจนถึงระดับบริหาร
- กลุ่มที่ 3 ภาครัฐบาล เช่น การศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ในระดับผู้บริหารภาครัฐบาล พนักงานป่าไม้

เหตุที่แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจมากขึ้น เนื่องจากเหตุผล 3 ประการ ดังนี้ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2529)

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ อาจใช้เป็นเครื่องมือพยากรณ์ของสมาชิก องค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรม อัตราการเปลี่ยนงาน สมาชิกที่มีความยึดมั่นผูกพัน ต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร พัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดีของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะเห็นพ้องต้องกันว่าความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้นเป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างก็ปรารถนาจะให้เกิดขึ้นในองค์กร

3. การทำความเข้าใจในเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษา เข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น ถึงกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมน้อยๆ ขึ้นมา ซึ่งความ

เข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมของคนมากขึ้น

ความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ โดยให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามทัศนะของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

Herbert A. Simon และคณะ (1950) เป็นกลุ่มนักวิชาการพวกแรกที่เอ่ยอ้างถึงความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่ **Simon และคณะ** ใช้คำว่า "การยึดถือเป็นแบบฉบับ" (Identification) แทนเมื่อกกล่าวถึงความยึดมั่นผูกพัน ในความหมายที่ให้ไว้โดย **Simon และคณะ** ซึ่งให้เห็นว่า การยึดถือเป็นแบบฉบับหรือความยึดมั่นผูกพันที่เสมือนเป็นลักษณะของส่วนรวมนั้น สามารถแยกออกได้เป็นความยึดมั่นผูกพันต่อกลุ่ม และความยึดมั่นต่อเป้าหมาย ความยึดมั่นผูกพันต่อกลุ่มเป็นการพิจารณาในแง่ของคุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ (Quality of Sociability) กล่าวคือ บุคคลที่ต้องการจะเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงานของเขา จะต้องยอมรับมาตรฐานของความประพฤติที่กลุ่มกำหนด และบุคคลมีภาระที่จะต้องปกป้องรักษากลุ่มพร้อมทั้งคุณค่าของมัน ส่วนความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายเป็นความจงรักภักดีต่อวัตถุประสงค์เฉพาะของกลุ่ม ซึ่งมีการยอมรับกันในกลุ่ม ถ้าความจงรักภักดีหรือความยึดมั่นผูกพันต่อกลุ่มเปลี่ยนไป ความยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายก็จะเปลี่ยนไปด้วย

เมื่อความผูกพันของสมาชิกต่อเป้าหมาย มีความเข้มข้นกว่าความผูกพันต่อกลุ่ม องค์การจะเผชิญกับความยุ่งยากในการสร้างการยอมรับ เพื่อการเปลี่ยนแปลงตามวัตถุประสงค์ ปัญหานี้พบบ่อยมากในองค์การอาสาสมัครทางการเมือง ที่สมาชิกมีเวลาน้อยในการเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละเดือน ขณะเดียวกันยังขาดการก่อตั้งอย่างเข้มแข็ง ดังนั้นสมาชิกจึงมักลาออก หากองค์การดำเนินโครงการที่พวกเขาไม่เห็นด้วยทั้งหมด

E.G. Mischler (อ้างถึงใน โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2533) ได้นิยามความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การโดยตรงว่า การที่บุคคลจะยึดมั่นผูกพันต่อองค์การใดองค์การหนึ่งนั้น เกิดขึ้นภายหลังจากความตึงเครียดซึ่งเกิดจากความต้องการที่ครอบงำจิตใจได้รวมตัวเข้าด้วยกัน โดยผ่านทางกรกระทำต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังได้เสนอแนะว่า ระดับความยึดมั่นผูกพันของบุคคลมีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวแปรอิสระ ต่อไปนี้คือ

1. ความคงเส้นคงวาที่การบรรลุเป้าหมายจะได้รับรางวัลตอบแทน และการไม่บรรลุเป้าหมายจะถูกลงโทษ
2. ความสอดคล้องของรางวัลกับความรับผิดชอบ
3. ความรู้ของสมาชิกคนอื่นผู้ซึ่งสามารถยึดเป็นที่พึ่งได้เวลาต้องการความช่วยเหลือ
4. ตำแหน่งของเขามีความสำคัญตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
5. ความก้าวหน้าที่มีลักษณะค่อนข้างแน่นอน
6. สัดส่วนของเวลาทำงานที่ใช้ไปในการชี้แนะและประเมินผลงานของคนอื่น

โดย **Mischler** ถือว่า ปกตินักบุคคลแต่ละคนมีความต้องการดังต่อไปนี้

- (1). ต้องการรางวัลอย่างสม่ำเสมอ (2). ต้องการการสนับสนุนจากผู้อื่น (3). ต้องการตำแหน่งสำคัญ (4). ต้องการความก้าวหน้าอย่างแน่นอน (5). ต้องการประเมินผู้อื่น (6). ต้องการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

Bruce Buchanan (1974) ได้ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นข้อผูกพันของผู้บริหารที่ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและมีองค์ประกอบทางด้านจิตวิทยาเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่

1. ความรู้สึกส่วนตัวที่มีความเกี่ยวข้องเป็นพวกเดียวกับองค์กร
2. ความรู้สึกของการมีส่วนร่วมหรือผูกพันทางจิตวิทยา ในภาระหน้าที่ต่อองค์กรของปัจเจกบุคคล
3. ความรู้สึกจงรักภักดีและชื่นชมต่อองค์กร โดยแสดงให้เห็นได้จากความไม่เต็มใจที่จะลาออกจากองค์กรไปที่อื่น

Helen P. Gouldner (1960) นิยามความยึดมั่นผูกพันว่า เป็นชนิดของการควบคุมแบบต่างๆ ที่เกิดจากแรงจูงใจ แนวโน้ม และพฤติกรรมของบุคคล **Gouldner** ได้ดำเนินตามแนวการวิเคราะห์ของ **Simon** และคณะ โดยเสนอว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรไม่ได้มีลักษณะเป็นแบบเดียวกัน หรือเป็นตัวแปรที่มีมิติเดียว แต่มันเป็นปรากฏการณ์ที่มีลักษณะหลายมิติ **Gouldner** ได้แยกรูปแบบต่างๆ ของความยึดมั่นผูกพันออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. **Cosmopolitan Integration** เป็นระดับที่บุคคลมีความกระตือรือร้นและมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรสูง

2. Organizational Introljection เป็นระดับที่บุคคลยอมรับคุณลักษณะและค่านิยมต่าง ๆ ขององค์การในเชิงอุดมคติ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยของความยึดมั่นผูกพันอีก 2 ประการ ที่เสมือนเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมเฉพาะขององค์การ (Specific Organization Values) คือ Cross – Sectional Membership และ Political Party Responsibility การเกิดขึ้นของ 2 ปัจจัยหลังนี้ ช่วยยืนยันข้อสมมติฐานที่ว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมเฉพาะขององค์การใดองค์การหนึ่ง มีความแตกต่างไปจากความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การที่เป็นส่วนรวม และการยึดมั่นผูกพันต่อค่านิยมขององค์การใดองค์การหนึ่ง บางครั้งมีความเป็นอิสระจากความยึดมั่นผูกพันแบบอื่น

Howard S. Becker (1960) ให้ความหมายความยึดมั่นผูกพันว่าเป็น การที่บุคคลใดได้นำตนเข้าไปผูกมัดกับการกระทำบางอย่างเนื่องจากเขาได้ลงทุน เวลา และพลังงานไปกับสิ่งนั้น

Oscar Grusky (1966) นิยามความยึดมั่นผูกพันว่าเป็น ลักษณะความสัมพันธ์ของสมาชิกต่อระบบส่วนรวม **Grusky** เห็นว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่มีอิทธิพลช่วยสร้างความเหนียวแน่นให้การผูกพันของบุคคลต่อองค์การ คือ รางวัล และประสบการณ์ที่เขาได้รับจากองค์การ ปกติบุคคลจะเป็นสมาชิกขององค์การอย่างเป็นทางการ เนื่องจากเขาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามความปรารถนาจากการเป็นสมาชิกภาพ ถ้าบุคคลเห็นว่าเขาไม่สามารถได้รางวัลตามความปรารถนามาตั้งแต่แรกเริ่ม เขาจะออกจากองค์การและเข้าร่วมกับองค์การอื่น หรือหากเขาไม่สามารถทำเช่นนั้นได้ เขาก็จะยอมรับรางวัลเท่าที่เขาสามารถรับได้ ขณะเดียวกันความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การจะน้อยลง ในทำนองเดียวกันจากการได้รับรางวัลตามที่เขาแสวงหา ทำให้เขารู้สึกมีพันธะผูกพันต่อองค์การ และความยึดมั่นผูกพันก็จะเหนียวแน่นขึ้น ความเหนียวแน่นของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพลังความเชื่อที่ว่า ตัวเขาจะได้รับรางวัลจากองค์การ และลักษณะความยึดมั่นผูกพันของบุคคลต่อองค์การใดองค์การหนึ่ง จะประสบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคนหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อและความเป็นจริงมีแนวโน้มที่จะทำให้ความยึดมั่นผูกพันมีความเหนียวแน่นมากขึ้น ขณะที่ความไม่สอดคล้องของความเชื่อและความเป็นจริง เป็นสาเหตุหนึ่งของการลดความยึดมั่นผูกพันลง

กล่าวโดยทั่วไป บุคคลผู้เป็นสมาชิกจะต้องเอาชนะอุปสรรคเพื่อที่จะให้ได้รับรางวัลจากองค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งในการกำหนดความยึดมั่นผูกพันของสมาชิกต่อองค์การ ถ้ารางวัลเป็นสิ่งที่ได้มาโดยไม่ต้องลงทุนลงแรงอะไร พันธะผูกพันของบุคคลต่อองค์การจะอ่อนตัวลง ทั้งนี้เพราะบุคคลจะรู้สึกว่ามันเป็นคุณสมบัติประจำตัวของเขา

มากกว่าเป็นรางวัลที่องค์กรจะให้ ในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลได้รับรางวัลมากทั้งๆ ที่มีอุปสรรคอยู่ อย่างเช่น การเริ่มต้นทำงานจากการมีสถานภาพต่ำในองค์กรความยึดมั่นผูกพันจะมีมาก

Marry E. Sheldon (1971) เห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันคือ ทศนคติหรือความเอนเอียงไปทางองค์กร (Orientation toward the organization) ซึ่งเชื่อมโยงหรือผูกเอกลักษณะของบุคคลผู้เป็นสมาชิกเข้ากับองค์กรที่เขาสังกัดอยู่ และด้วยเหตุที่สมาชิกมองตนเองว่าเป็นคนขององค์กร จึงถือได้ว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นการประเมินองค์กรไปในทางบวก

Sang M. Lee (1971) ได้ใช้โมเดลการยึดถือเป็นแบบฉบับเดียวกันกับองค์กร (Organizational Identification) ในความหมายเดียวกับความยึดมั่นผูกพันที่ว่าเสมือนเป็นความรู้สึกบางระดับของความเป็นเจ้าของหรือความจงรักภักดี

Robert Kanter (1972) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะมอบหรืออุทิศพลังงานและความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคม เป็นความผูกพันระบบบุคลิกภาพให้เข้ากับความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งยังผลให้เกิดการกระทำที่มีลักษณะบอกให้รู้ว่าตนเองเป็นอย่างไร (Self – expressive)

Lawrence C. Hrebiniak และ Joseph A. Alutto (1973) เห็นว่าความยึดมั่นผูกพัน เป็นความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กร เนื่องจากบุคคลต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น ทั้งในเรื่องสถานภาพ ความมีเสถียรภาพ ความมีเสรีภาพในเชิงวิชาชีพ หรือการขาดมิตรเพื่อนฝูง

Lyman W. Porter และคณะ , Richard M. Steers และ Richard T. Mowday และคณะ (1979) ได้นิยามความหมายของความยึดมั่นผูกพันที่เหมือนกันว่า เป็นการที่บุคคลยึดถือองค์กรเป็นแบบฉบับ และเป็นการเกี่ยวข้องอย่างแน่นแฟ้นที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. เป็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและคุณค่าขององค์กร
2. เป็นความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในนามขององค์กร
3. เป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะธำรงรักษาการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

Dauglas Hall, Benjamin Schneider และ Horold Hygren (อ้างถึงใน เซาวลิต ดนนานท์ชัย, 2532) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันว่า เป็นกระบวนการที่ เป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายบุคคลดำเนินไปในทิศทางเดียวกันหรือมีความสอดคล้องกัน

Richard A. Styskal (1980) ให้ความหมายของความยึดมั่นผูกพันว่า เป็น ความภักดีและการมีทัศนคติที่ดีของสมาชิกต่อองค์กรและเป็นการยอมรับเป้าหมาย พร้อมทั้ง ค่านิยมขององค์กร

Marsh และ Hiroshi Mannari (1977) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพัน เป็น ความตั้งใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ องค์กร เป็นระดับความเข้มข้นของความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร การยอมรับเป้าหมายที่ สำคัญและคุณค่าขององค์กร รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร

Bearse (1984) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพัน เป็นทัศนคติหรือพฤติกรรมที่ อาจไม่มีการแสดงออก แต่ผลที่ตามมาทางอ้อมนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อองค์กร เช่น ความ ผูกพันองค์กรจะช่วยลดอัตราการย้ายงานและขาดงาน ช่วยให้สมาชิกทุ่มเทการทำงาน

Shore และ Martin (1989) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพัน มีความสัมพันธ์ อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ความพึงพอใจในงานเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงาน ในระยะสั้นๆ ขณะที่ความยึดมั่นผูกพันเป็นตัวที่วัดผลการปฏิบัติงานในระยะยาวและคงทนกว่า

Whithey และ Cooper (1989) พบว่า การที่สมาชิกขาดความผูกพันต่อองค์กร การจะส่งผลต่อองค์กรในแง่ลบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดการละเลยเพิกเฉยต่อการ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กร ตลอดจนการลาออกไปจากองค์กรในที่สุด

ภรณ์ กীরติบุตร (2529) กล่าวว่า ความยึดมั่นผูกพัน เป็นทัศนคติของ สมาชิกที่เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมีความหมายลึกซึ้งกว่า ความผูกพันทางกายภาพ หรือแค่เพียงการดำรงอยู่ในองค์กรนั้นเท่านั้น เพราะรวมไปถึงการ ที่สมาชิกมีความเต็มใจที่จะยอมเสียสละความสุขส่วนตัวเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย

จากคำนิยามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าความยึดมั่นผูกพัน เป็นลักษณะ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับองค์กร หรือเป็นรูปแบบบางอย่างของข้อผูกมัดในทางจิตใจ ระหว่างคนกับองค์กร ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของทัศนคติในทางบวก กล่าวคือ เป็นความ

ปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกและอยู่กับองค์กร มีความภักดี เห็นคุณค่า ยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และเป็นเรื่องของการบรรลุเป้าหมายของบุคคล ความสอดคล้องระหว่างความเชื่อกับความจริง หรือระหว่างผลงานที่ทำให้องค์กรกับรางวัลที่ได้รับ เป็นต้น

ในกระบวนการสร้างความยึดมั่นผูกพัน กลุ่มจะมีวิธีการต่างๆ ที่จัดระเบียบ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกมีความยึดมั่นผูกพันต่อกลุ่ม กระบวนการสร้างความยึดมั่นผูกพันแต่ละประเภท มักประกอบด้วย กระบวนการที่ลดทอนคุณค่าของความยึดมั่นผูกพันแบบอื่น (Dissociation) และเพิ่มพูนคุณค่าของความยึดมั่นผูกพันบุคคลต่อกลุ่ม กล่าวคือ มัน เป็นกระบวนการลดทอนบุคคลจากทางเลือกอื่นแล้วยึดเหนี่ยวเขาไว้กับกลุ่ม หรืออีกนัยหนึ่ง บุคคลจำต้องละทิ้งบางอย่าง ขณะเดียวกันก็ต้องรับบางสิ่งเพื่อที่จะผูกพันเขาไว้กับกลุ่ม หรือกล่าวง่าย ๆ คือ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ขณะเดียวกันก็ตัดทอนหรือลดโอกาสสำหรับทางเลือกอื่นแก่บุคคล นอกจากนี้ตัวสมาชิกเองยัง ต้องมีพฤติกรรมที่สอดคล้องและสนับสนุนการจัดระเบียบทางสังคมของกลุ่มด้วย ความยึดมั่นผูกพันจึงแสดงถึงความผูกพันของสมาชิกกับกลุ่ม โดยสมาชิกมีความรู้สึก ว่า กลุ่มเป็นส่วนหนึ่งของเขา และเขาก็เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม สมาชิกจะแสดงออกถึงความจงรักภักดีและการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง โดยผ่านกระบวนการสร้างความยึดมั่นผูกพัน สมาชิกและกลุ่มจะเชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออก

อย่างไรก็ดี ความยึดมั่นผูกพันเกิดจากการบรรจบกันระหว่างความจำเป็นหรือความต้องการของกลุ่ม กับความโน้มเอียงหรือความชอบส่วนตัวของสมาชิก กล่าวคือ ในแง่หนึ่งระบบสังคมต้องการการจัดระเบียบเพื่อเผชิญกับปัญหา ความต้องการ (Needs) ในระบบของมัน และอีกแง่หนึ่ง บุคคลมีความโน้มเอียงในตัวเองทั้งทางบวกและทางลบ มีการใช้อารมณ์และสติปัญญา ขณะที่ระบบสังคมต้องการเฉพาะเรื่องการมีส่วนร่วม สัมพันธภาพกับกลุ่ม และการควบคุม ส่วนบุคคลหรือสมาชิกเป็นเรื่องของการลงทุนลงแรงมากหรือน้อยในตัวของเขาเอง การตัดสินใจจะอยู่หรือไป การเชื่อฟังและศรัทธาอย่างแรงกล้า หรือเป็นการแสวงหาวิถีทางที่จะทำลายหลักการพื้นฐานและกฎระเบียบของกลุ่มหรือระบบ ฯลฯ ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันจึงเป็นการเชื่อมโยงผลประโยชน์ส่วนตนของบุคคลกับความจำเป็นหรือความต้องการของสังคม เมื่อบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันการกระทำของเขาโดยผ่านความรู้สึกภายใน จะเหมือนกับการกระทำของเขาตามความต้องการภายนอก

กล่าวโดยสรุปแล้ว ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์การมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ โดยแสดงออกมาในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ มีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ และมีความปรารถนาที่จะยังคงความเป็นสมาชิกในองค์การนั้นต่อไป

ในการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ได้ใช้ความหมายของ Porter และคณะ เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากมีความครอบคลุมที่ชัดเจน แสดงถึงการที่สมาชิกมีความเชื่อมั่นในทิศทางขององค์การยอมรับความสุขบางสิ่งบางอย่างเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การและมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์การนั้นต่อไป

ความสำคัญของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ สามารถเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกจากงาน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การต่ำ และความยึดมั่นผูกพันยังเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์การที่สำคัญตัวหนึ่งด้วย นอกจากนี้ความยึดมั่นผูกพันยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆ อีก ดังที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

Buchanan (1974) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความยึดมั่นผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนในเสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย ดังนั้นโดยสรุปแล้ว ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

ภรณี กীরติบุตร (2529) มีความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริง ต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การ อยู่ในระดับสูง

2. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่คงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. เนื่องจากบุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างาน คือ หนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

4. สมาชิกซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการมีประสิทธิผลขององค์กร โดยเฉพาะระดับผู้ปฏิบัติการซึ่งมีบทบาทอย่างมากในองค์กร หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว ก็จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการได้ และมีผลทำให้องค์กรมีสุขภาพที่ดี สามารถดำเนินงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านเห็นพ้องต้องกันอีกว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญอีกหลายประการ ดังนี้

1. เป็นตัวชี้ที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร
2. เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการ หรือความต้องการของสมาชิกองค์กรเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้
3. เป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์กรให้ทำงานที่ดีกว่า ผู้ที่ไม่มี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร อันเนื่องมาจากการที่สมาชิกรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร
4. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรัก และผูกพันต่อองค์กรมากนั่นเอง
5. สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกองค์กรได้ดีกว่า การศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ

5.1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวความคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่า ความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ความผูกพันต่อองค์กรจึงเน้นความผูกมัดของบุคคลต่อองค์กร

ขณะที่ความพึงพอใจในงานเน้นที่สภาพแวดล้อมของงานอันใดอันหนึ่ง โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน

5.2. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรค่อนข้าง จะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงาน อาจมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่เหตุการณ์ชั่วคราวนั้นอาจ不会有ผลกระทบต่อความผูกมัดของบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยรวม ความผูกพันดูเหมือนว่าจะมีการพัฒนาอย่างช้าๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคงสำหรับความพึงพอใจนั้นพบว่า มีเสถียรภาพน้อยกว่าความผูกพัน และสะท้อนถึงปฏิกริยาโดยตรงต่อของสภาวะแวดล้อมของงานที่จับต้องได้ เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ (อ้างถึงใน ร.ต.ท.วีรพล พงษ์จิระศักดิ์, 2539)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ซึ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้กระทำทางสังคมไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้กระทำการทางสังคมจะปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น โดยเฉพาะผู้ที่สามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ หรือช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการได้โดยสะดวก
2. ผู้กระทำทางสังคมสามารถสร้างต้นทุนจากการกระทำ เช่น เวลา พลังงาน หรือทรัพยากรที่ได้ใช้ไป
3. ผู้กระทำทางสังคมโดยทั่วไป จะแสวงหาเพื่อรักษาต้นทุนของการกระทำของเขาให้ได้ สัดส่วนกับผลลัพธ์ หรือผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเหล่านั้น
4. ผู้กระทำทางสังคมมีทางเลือกหลายทาง ผู้กระทำมีแนวโน้มที่จะเลือกการกระทำซึ่งประหยัดต้นทุนและได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด
5. ผู้กระทำจะสิ้นสุดการกระทำซึ่งต้นทุนของการกระทำเกินกว่าผลประโยชน์ตอบแทนของการกระทำเสมอ

Peter Blau (อ้างถึงใน Olsen, 1987) ได้กล่าวถึง หลักพื้นฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนไว้ว่า การปฏิสังสรรค์ทางสังคม เริ่มขึ้นเมื่อผู้กระทำทางสังคมไม่ว่าจะเป็นคนหรือองค์การให้บางสิ่งบางอย่างแก่ผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อหวังว่าจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนที่ต้องการบางประการกลับคืน ถ้าผู้กระทำอีกฝ่ายหนึ่งได้ตอบในลักษณะที่เหมาะสมการแลกเปลี่ยนก็เกิดขึ้น แรงดึงดูดใจพื้นฐานและธรรมชาติของการแลกเปลี่ยนนี้ สามารถเกิดขึ้นได้หลายๆ รูปแบบ กล่าวคือ ผู้กระทำแต่ละคนมีสิ่งของ ซึ่งอีกฝ่ายหนึ่งต้องการแต่ละฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการ

ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอตราบเท่าที่มีเงื่อนไข 3 ประการ ดังนี้คือ

1. การตอบแทนโดยให้รางวัลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้กระทำไม่สามารถหาทางเลือกอื่นซึ่งให้ผลประโยชน์ที่ตอบแทนสูงกว่า
3. ความต้องการหรือเป้าหมายของผู้กระทำยังไม่ได้รับการตอบสนอง

เมื่อมีเงื่อนไข 3 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนยังคงจะเกิดขึ้นหรือในกรณีที่ปราศจากเงื่อนไขนี้แล้ว คือถ้าผู้กระทำประสบกับเงื่อนไขเหล่านี้ คือต้นทุนมากเกินไป (excessive cost) มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่า สมาชิกนั้นจะถอนตัวออกจากความสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้อาจไม่เกิดขึ้นในทันทีทันใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้กระทำระลึกถึงความรับผิดชอบต่อความสัมพันธ์ที่ดี หรือมีการเชื่อมโยงทางอารมณ์กับผู้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนคนอื่นๆ แต่ในไม่ช้าหรือต่อมาความสัมพันธ์ที่ไม่ได้รับรางวัลหรือตอบสนองอย่างสมบูรณ์จะสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เป็นผลของความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การ (1987) การแลกเปลี่ยนดังกล่าวเป็นไปในลักษณะของการต่อรอง กล่าวคือ การที่บุคคลเข้าร่วมในองค์การ ก็เพราะคาดหวังว่าองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการส่วนตัวของเขาได้ ซึ่งในความต้องการนี้ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วในทฤษฎีของ มาสโลว์ ที่แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ระดับ คือจากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย
2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัยและมั่นคง
3. ความต้องการทางสังคม
4. ความต้องการที่จะมีฐานะหรือชื่อเสียง

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต

ในส่วนขององค์การก็ต้องการพฤติกรรมบางอย่างจากบุคคลเพื่อให้องค์การสามารถคงอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่องค์การต้องการจากบุคคลนี้ มีอยู่ 3 ประการ คือ (1977)

1. ความน่าเชื่อถือได้ของการอยู่กับองค์การ (dependent attendance) ซึ่งหมายถึงการเข้าร่วมในองค์การและอยู่กับองค์การ กล่าวคือคนจะต้องอยู่ในที่ทำงานเมื่อองค์การคาดหวังว่าเขาจะอยู่และจะต้องมาทำงานตรงเวลาด้วย

2. การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาท (dependable performance) องค์การจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องอาศัยการปฏิบัติงานของบุคคล กล่าวคือ บุคคลทุกคนที่เป็นสมาชิกขององค์การ จะต้องปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบของตนอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ

3. พฤติกรรมที่มีความเป็นธรรมชาติและสร้างสรรค์ (spontaneous and innovative behavior) กล่าวคือ องค์การต้องการพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติ เพราะเป็นการยากที่การพรรณาลักษณะงานใดจะมีความละเอียดถี่ถ้วนอย่างเพียงพอ ที่จะทำให้บุคคลทุกคนที่ได้รับบทบาทกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองสามารถรู้หน้าที่ของตนเองได้สมบูรณ์ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือโอกาสพิเศษ การพรรณางานเป็นเพียงแนวทางทั่วๆ ไปเกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติงานเท่านั้น จึงเป็นการจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติไปตามที่ตนเองเห็นสมควรไปในทางที่ตัดสินใจแล้วเห็นว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่มีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง จะพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังรับผิดชอบต่อการคิดและกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและนำไปสู่เป้าหมายที่ดีขึ้น

บุคคลและองค์การต่างมีความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองทั้งสองฝ่าย จึงต้องพึ่งพาอาศัยกันในด้านทรัพยากรซึ่งแต่ละฝ่ายมีอยู่ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์การเกิดขึ้น กล่าวคือ บุคคลคาดหวังว่าความต้องการของเขาจะบรรลุได้ด้วยการเข้ามาเป็นสมาชิกปฏิบัติงานให้กับองค์การ ด้วยเจตนาที่จะใช้ความพยายาม ความรู้ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การเพื่อแลกเปลี่ยนกับรางวัลหรือผลตอบแทนจากองค์การ ขณะเดียวกันองค์การมีเจตนาที่จะแลกเปลี่ยนรางวัล

ตอบแทนกับการปฏิบัติงานบางอย่างโดยเฉพาะสมาชิกขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กรจะดำเนินไปเรื่อยๆ ตรวจจับที่การแลกเปลี่ยนนั้นมีความเท่าเทียมกัน กล่าวคือ รางวัลที่องค์กรให้กับบุคคลมีความเหมาะสม เท่าเทียมกับการปฏิบัติงานที่บุคคลให้กับองค์กรหรือมากกว่า และหากบุคคลรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรมีความสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของเขา เขาจะเกิดความรู้สึกที่จะต้องมีการกระทำที่ต่อองค์กรนั้นต่อไป ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคคลจะสูง หรือถ้าเขาพบว่าเขาไม่สามารถที่จะได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการ เขาจะลาออกจากองค์กรและเข้าร่วมกับองค์กรอื่นๆ ที่เขาคาดหวังว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาได้ และถ้าเขาออกจากองค์กรนั้นไม่ได้จะเนื่องด้วยโอกาสจำกัดหรือไม่มีทางเลือกอื่น เขาก็จะยอมรับรางวัลหรือผลตอบแทนเท่าที่เขาได้รับ ในขณะที่เดียวกันความยึดมั่นผูกพันของเขาจะต่ำ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ในการศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ จุดเน้นที่สำคัญที่สุดในการศึกษาคือ การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านกล่าวไว้ว่า ประกอบด้วย (นภาเพ็ญ โหมาศวิน, 2533)

1. ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics)
2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristics)
3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน (Work Experiences)

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Personal Characteristics)

จากการสำรวจเอกสารด้านวิจัยต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้ (อ้างถึงใน มาตี สัจกุล, 2538)

เรื่องของอายุ มีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คนที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ทั้งนี้เนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักว่าทางเลือกในการทำงานของตนลดลง เพราะเมื่อคนมีอายุมากขึ้นมักจะมีหน้าที่การงานสูง และสิ่งจูงใจที่จะ

ทำให้เขาออกไปทำงานในองค์กรอื่นก็ต้องสูงเพียงพอที่จะทำให้เขาย้ายออกไป และสิ่งนี้เองทำให้แรงดึงดูดใจของบุคคลที่มีหน่วยงานอื่นลดลง

เรื่องของเพศ ก็เป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เมื่อเทียบกันแล้ว ผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ชาย โดยมีผู้ให้ความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากอุปสรรคทางด้านอาชีพของผู้หญิง จะต้องเอาชนะมีมากกว่าผู้ชาย จึงมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่มากกว่าและไม่ต้องการให้องค์กรล้มไป อาจทำให้ต้องหางานใหม่

เรื่องของสถานภาพการสมรส เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีงานวิจัยสนับสนุนว่าคนที่แต่งงานมีครอบครัวแล้วมักมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่โสด ซึ่งอาจสรุปได้ว่า เป็นเหตุผลทางด้านจิตวิทยาที่ว่าคนแต่งงาน มีครอบครัวแล้วย่อมต้องการความมั่นคงในอนาคตมากกว่าจึงมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่โสด เนื่องจากคนโสดมีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบน้อยกว่านั่นเอง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรสูงมาก ยิ่งคนปฏิบัติงานในองค์กรมานานเท่าใด ก็จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องมาจากระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรไม่มีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมาย คุณค่า และความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

ระดับการศึกษา นักวิชาการพบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์ในลักษณะผูกพันกับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความคาดหวังจากองค์กรสูง และเมื่อองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของเขาได้ เขาจะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยลง

ปัจจัยลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Job Characteristics)

นอกจากปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีปัจจัยด้านลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ถูกลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ลักษณะงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่ทำหาย และงานที่ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.1. ความก้าวหน้าในการทำงาน และการประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นการสร้างความรู้สึกให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า เขามีโอกาสก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ **Alutto, Hrebiniak และ Alonso (1972)** พบว่า ความไม่พอใจในนโยบายการให้รางวัลตอบแทนขององค์กรหรือระดับความก้าวหน้าในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กรให้ลดลงได้

สำหรับผลการวิจัยที่ยืนยันเกี่ยวกับเรื่องนี้ได้ดีที่สุดคือ ผลการศึกษาของ **Hrebiniak และ Alutto (1972)** ซึ่งพบว่า พระและพนักงานป่าไม้มักจะมี ความผูกพันต่อ องค์กรและจะทำงานอยู่ในองค์กรเดียวโดยไม่มีการเคลื่อนย้ายไปอยู่องค์กรอื่น ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากโบสถ์คาทอลิกและองค์กรป่าไม้ จะมีนโยบายที่ชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่งจาก บุคคลในองค์กร และจะมีบุคคลจำนวนน้อยจากภายนอกองค์กรที่จะได้เข้ามาดำรงตำแหน่ง ในระดับสูง ซึ่งทำให้พระและพนักงานป่าไม้มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่ง **Deutsch (1959)** เห็นว่า หากผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเขาไม่มีโอกาสก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในงาน แล้วเขาก็อยากทำงานน้อยลง คือ ขาดความผูกพันต่อองค์กรไปด้วยนั่นเอง

ในเรื่องของความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า การที่บุคคลมีโอกาสก้าวหน้า ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง แตกต่างจากบุคคลที่ไม่มี ความ ก้าวหน้าหรือไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรต่ำ

2.2 การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน (participation) เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มี ผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วน ในการตัดสินใจทั้งในระดับนโยบายและการปฏิบัติงานมีการกระจายการตัดสินใจให้ผู้ปฏิบัติงาน และไม่ใช้อำนาจหน้าที่ตามรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไป จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ดึงดูด ให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ดังที่ **Hrebiniak และ Alutto (1972)** ได้ให้ ความเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วม ใน การตัดสินใจ

Steers (1979) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ นักวิชาการหลายท่าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คนที่มี ส่วนร่วมในการตัดสินใจในวิธีการทำงานด้วยตนเองมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า คนที่มีอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองน้อย

เทพนม เมืองแมน (2529) กล่าวว่า เนื่องจากคนทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการทำงานบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอะไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ และทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ยิ่งกว่านั้นการใช้การควบคุมที่เข้มงวดอย่างใกล้ชิด โดยการกำหนดกฎเกณฑ์ในลักษณะที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันน้อยที่สุด จะสร้างความกดดันให้กับคน ซึ่งหากอยู่ภายใต้ภาวะความกดดันมากๆ เข้า จะทำให้บุคคลมีปฏิริยาโต้ตอบโดยการลาออกจากงาน **Porter, Laweer และ Hackman (1975)** กล่าวว่า งานที่มีความอิสระต่ำ คนงานอาจรู้สึกว่าการสำเร็จและความล้มเหลวในงาน เนื่องมาจากการทำงานที่ดีหรือการไม่มีความสามารถของคนอื่นๆ หรือผู้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกันข้ามกับลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้คนที่ทำมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงานตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ ไม่ว่าผลการทำงานจะออกมาเป็นอย่างไร เขาจะรู้สึกว่ามันขึ้นอยู่กับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความพยายามของเขาเอง และผลของการทำงานที่ได้ออกมานี้ก็ไม่ได้ออกมาจากการทำงานตามคำสั่ง หรือแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่แล้วแต่อย่างไร การที่บุคคลมีอำนาจในการตัดสินใจด้วยตนเองหรือปัญหาด้วยตนเอง เขาจะมีความผูกพันต่อการตัดสินใจและแก้ปัญหาที่นั้น ซึ่งนำมาสู่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

Anderson (อ้างถึงใน ร.ต.ท.วีรพล พงษ์จรัสศักดิ์, 2539) กล่าวว่า การที่ระบบราชการใช้กฎระเบียบต่างๆ เป็นตัวกำหนดหน้าที่ของบุคคลแต่ละคนในองค์กร หากกฎระเบียบนั้นมีความเข้มงวดมากเกินไป จะทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน 2 ประการ คือ

1. บิดเบือนเป้าหมายที่แท้จริงของหน่วยงานได้ เพราะกฎระเบียบนั้นเป็นวิธีการหนึ่งในหลายๆ วิธีที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ การที่บุคคลประพฤติตามกฎระเบียบที่วางไว้โดยยึดติดกับกฎระเบียบ ไม่คำนึงถึงสถานการณ์ในขณะนั้นหรือเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรว่าเป็นอย่างไร จะทำให้บิดเบือนเป้าหมายที่แท้จริงไปเพราะมุ่งที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ แทนที่จะใช้กฎระเบียบเป็นวิธีการในการปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่แท้จริงขององค์กร

2. สมาชิกขาดความผูกพันต่องาน (lack of commitment) เนื่องจากกฎระเบียบต่างๆ นั้น รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการทำงานและเมื่อขอบเขตของความรับผิดชอบที่ได้ระบุไว้ในระดับต่ำที่สุด เพียงเพื่อให้รอดพ้นจากการลงโทษ โดยปราศจากการมีส่วนร่วมในงาน และขาดความผูกพันกับงาน (involvement and commitment)

Marsh และ Mannari (1977) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กรตลอดชีวิต (Lifetime commitment) และการออกจากราชการของคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท

ผลิตเครื่องไฟฟ้า จำนวน 1,033 คน พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน มีผลกระทบทางบวกโดยตรงต่อความผูกพันตลอดชีวิตของชาวญี่ปุ่น

ส่วนผลการวิจัยในเชิงประจักษ์ของ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2533) ซึ่งได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะออกมาจากองค์การในสหกรณ์การเกษตรในประเทศไทย พบว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารในการทำงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีลักษณะในเชิงบวก นั่นคือ บุคคลที่มีส่วนร่วมในการทำงานมาก มีแนวโน้มเพียงที่จะมีความผูกพันต่อองค์การสูง

ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน พบว่า บุคคลซึ่งมีส่วนร่วมในการบริหารงานมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมาก ซึ่งมีลักษณะในเชิงบวกคือ ยิ่งบุคคลมีส่วนร่วมในการบริหารงานก็จะมีแนวโน้มที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูง

2.3. ขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ (job scope) มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายกว้างขวาง และมีความหมายก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมาก ในทางตรงข้ามหากเขารู้สึกว่าถูกลดบทบาทความรับผิดชอบ หรือทำงานไม่ค่อยมีความสำคัญ ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงด้วย

ความสำคัญของงาน (task significance) เป็นปัจจัยที่นักวิชาการหลายท่านพบว่า มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ การที่สมาชิกขององค์การมีโอกาสได้รับผิดชอบงานที่มีขอบข่ายของงานกว้างขวาง และมีความหมายและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การมาก ก็จะมีความผูกพันต่อองค์การมาก และในทางตรงข้ามหากเขารู้สึกว่าได้ทำงานที่ไม่มีความสำคัญมากนัก ความผูกพันต่อองค์การก็จะลดลงไปด้วย (ธีระ วีรธรรมสาธิต, 2532)

Katz และ Kahn (1966) พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญจะทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ หรือเกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากองค์การและเพื่อนร่วมงาน จากการที่เขาทุ่มเทแรงกายให้กับองค์การ ทำให้เขารู้สึกว่า เขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การได้และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า เขาจะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์การสามารถตอบสนองความต้องการได้

Buchanan (1974) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการ ภาครัฐกิจและรัฐบาล พบว่า ผู้จัดการที่รู้สึกว่างานที่เขาทำมีส่วนช่วยในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้จัดการที่รู้สึกว่างานที่เขาทำ ไม่ได้มีส่วนในการสนับสนุนต่อความสำเร็จขององค์กรอย่างแท้จริง เนื่องจากการได้ปฏิบัติงานดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกว่าเขาได้รับการยอมรับ

Franken (1982) กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรสามารถประสบความสำเร็จที่มีความรู้สึกที่มีคุณค่าจากความรู้สึกว่าพวกเขากำลังทำงาน ที่มีความสำคัญเพื่อเขาจะได้รับการยอมรับ ซึ่งนำไปสู่ความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ในเรื่องขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ พบว่า การที่บุคคลได้ปฏิบัติงานที่มีความสำคัญหรืองานที่เขาทำนั้นมีความสำคัญ บุคคลนั้นก็จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า

2.4. ความท้าทายของงาน Hall และ Schneider (1972) พบว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะพัฒนาความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่เขาทำอยู่ เพราะงานที่ทำหายเป็นเสมือนแรงกระตุ้นและเป็นปัจจัยที่เสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยสมาชิกองค์กรที่มีความรู้สึกว่าเขาได้รับผิดชอบต่องานที่ทำหาย และต้องเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานมากเท่าใด ก็จะมี ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หรือหน่วยงานที่เขารับผิดชอบอยู่มากเท่านั้น รวมทั้งก่อให้เกิดความพอใจที่จะสนองความต้องการประสบความสำเร็จของแต่ละคน จึงมีผลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงข้ามหากงานไม่มีอิสระหรือไม่มีความสำคัญต่อองค์กรหรืองานที่ทำซ้ำซากจำเจ ไม่มีโอกาสคิดหรือตัดสินใจในงานที่ทำอยู่ จะทำให้ความยึดมั่นผูกพันน้อยลง

ความท้าทายของงาน (task challenge) งานที่ทำหายความสามารถ มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความผูกพันกับงานมากขึ้น เพราะการได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่น้อยคนจะทำได้ หรือการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จจะนำมาซึ่งความพอใจในงาน คนทำงานมักพอใจเมื่อรู้สึกว่างานนั้นเรียกร้องบางสิ่งบางอย่างจากเขา ทำให้เขาต้องใช้ความพยายามเป็นอย่างมาก และนำไปสู่ความผูกพันกับงานและมีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น ลักษณะงานที่ตรงข้ามกับงานท้าทายคือ งานที่น่าเบื่อหน่าย จะนำไปสู่ความไม่พอใจในงานสูง และอาจแสดงผลในรูปของการขาดงานหรือลาออกจากงานได้ (Mitchell, 1987)

Walker และ Guest (อ้างถึงใน ร.ด.ท.วีรพล พงษ์จักรศักดิ์, 2539) พบว่า คนงานซึ่งทำงานประกอบชิ้นส่วนรถยนต์ในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติแบบเดียวกันซ้ำซาก เป็นร้อยๆ ครั้งกลับไปกลับมา มีลักษณะที่ง่ายเกินไปและมีแบบแผนตายตัว ทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย งานประเภทนี้จะมีอัตราการขาดงาน ออกจากงาน และไม่พึงพอใจสูง จากการสำรวจองค์การอย่างละเอียด พบว่า ขวัญและผลผลิตของคนงานต่ำ นอกจากนี้ยังมีรายงานจากโรงงานรถยนต์ขนาดใหญ่ ได้สนับสนุนข้อค้นพบเหล่านี้

Mattaz (1988) ได้ศึกษาความท้าทายของงาน พบว่า มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน กล่าวคือ คนที่รับรู้ว่าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า คนที่รับรู้ว่าได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความท้าทายน้อย

Porter และ Steers (อ้างถึงใน ชาวลิต ดนนานท์ชัย, 2532) ได้ทำการสำรวจพนักงานในกลุ่มอาชีพต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานป่าไม้ พนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์ และพนักงานขายของ ผลการสำรวจพบว่า ลักษณะงานที่ซ้ำซากจะมีความสัมพันธ์กับการลาออกและการเปลี่ยนงาน ในขณะที่ **Franken** (1982) พบว่า ลักษณะงานที่ท้าทายจะนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

ในเรื่องความท้าทายของงาน พบว่า บุคคลซึ่งได้ทำงานที่ท้าทายจะนำไปสู่ความผูกพัน เนื่องจากได้ใช้ความคิดความสามารถต่างจากงานที่น่าเบื่อหน่าย

2.5. ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นนั้น Steers (1977) พบว่า ยิ่งสมาชิกในองค์กรมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นและมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากเท่าใด ก็จะทำให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น เพราะการได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง จะทำให้เขารู้สึกมีความแน่นอนแน่นอน และมีความผูกพันต่อองค์กร

ในลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น พบว่า บุคคลที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นมากทำให้เขามีความผูกพันต่อหน่วยงานขึ้น เนื่องจากได้มีโอกาสสนทนาสังสรรค์กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะงานดังกล่าวที่กล่าวข้างต้น ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขอบข่ายของงานที่มีความสำคัญ ลักษณะงานที่ทำหาย ลักษณะงานที่มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อหน่วยงาน

ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ (Work Experiences)

นอกจากปัจจัยด้านลักษณะบุคคลและลักษณะงานแล้ว ยังมีปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คือ ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์การว่า องค์การได้สร้างสภาพแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด หรือในช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานนั้น ตนได้รับประสบการณ์ในทางที่เป็นคุณหรือโทษแก่ตนอย่างไรบ้าง ดังนั้นประสบการณ์ในการทำงานจึงถูกมองว่าเป็นอิทธิพลหลักของการกล่อมเกลาเรียนรู้ทางสังคม และเป็นการแสดงอิทธิพลที่ความผูกพันทางจิตวิทยาที่องค์การเป็นผู้สร้างขึ้นมา ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้เชื่อว่า จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การหรือไม่ก็ได้ ที่จะสามารถกล่อมเกลาความนึกคิดของสมาชิกให้คล้อยตามแนวทางที่องค์การต้องการได้

จากการศึกษาของ Buchanan (1974) และ Steers (1977) พบว่า ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากที่สุด ประสบการณ์เหล่านี้ ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์การ ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์การขององค์การ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ และความรู้สึกคาดหวังของตนที่ได้รับการตอบสนองจากองค์การ ระบบพิจารณาความดีความชอบ

3.1. ทัศนคติต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เพราะกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของคนต่อองค์การ การพบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูงหรือเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในองค์การเดียวกัน จะทำให้เขาซึมซับวัฒนธรรมและบรรยากาศขององค์การ ดังนั้นถ้ากลุ่มมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การตามไปด้วย

3.1.1. ความสัมพันธ์ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

Sheldon (1971) พบว่า การปฏิสังสรรค์ในทางสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร การปฏิสังสรรค์ดังกล่าวเป็นการลงทุนชนิดหนึ่ง ซึ่งบุคคลอาจพัฒนาโดยรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ได้ เพราะกว่าบุคคลจะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ในที่ทำงานได้นั้นจะต้องใช้ระยะเวลาช่วงหนึ่ง ซึ่งลดโอกาสของการมีส่วนร่วมในองค์กรอื่นลง ดังนั้นการลาออกจากองค์กร ย่อมหมายถึงการต้องจากบุคคลเหล่านี้ไป และต้องไปเริ่มต้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในที่ทำงานแห่งใหม่ซึ่งต้องใช้เวลามากขึ้น

Hrebiniak และ Alutto (1972) ได้ศึกษาพบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคล จะมีความสำคัญต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ที่อยู่ร่วมกันในสังคม การที่บุคคลเห็นสภาพแวดล้อมทางสังคมในองค์กร มีลักษณะของการร่วมมือ ช่วยเหลือ เป็นมิตรที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรใดมีลักษณะของการขาดความร่วมมือหรือความเป็นมิตรน้อย ก็จะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร

Lincoln และ Kalleberg (1990) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานของคนญี่ปุ่นกับคนอเมริกัน พบว่า คุณภาพความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรในทั้ง 2 ประเทศ กล่าวคือ คนงานที่รับรู้ว่าได้รับการช่วยเหลือเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน และสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในเวลางานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ในเรื่องความสัมพันธ์ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า การสนับสนุนและช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

3.1.2. ความสัมพันธ์ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

ในด้านการสนับสนุนและช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชานั้น **Porter และ Steers (วีระนาถ มานะกิจ, 2527)** สรุปถึงปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับการลาออกไว้ว่า ลักษณะของการควบคุมผู้บังคับบัญชา เป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับอัตราการลาออกจากงาน กล่าวคือ คนงานจะชอบผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีความเป็นมิตร ชมเชย เมื่อปฏิบัติงานดีและรับฟังความเห็นของคนงาน

Graen (1985) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพดีนั้น ผู้บังคับบัญชาจะไม่ค่อยสนทนากับผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับประสิทธิภาพหรือการช่วยเหลือในงานที่ยาก ส่วนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีคุณภาพสูงนั้นผู้บังคับบัญชาจะสนทนาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องราวและปัญหาส่วนตัวและให้ความสนใจอย่างแท้จริง เกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงทางสังคมหรือบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความเชื่อมโยงนี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นและปราศจากความแปลกแยก

ในเรื่องของความสัมพันธ์ช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา พบว่า บุคคลซึ่งมีความสัมพันธ์และได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3.2. ความน่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ขององค์กร มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ หากสมาชิกรู้สึกว่างค์การที่เขาทำงานอยู่ด้วย มีความน่าเชื่อถือและมั่นคง เขาจะมีความรู้สึกอยากจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้น และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรตามไปด้วย เขาก็จะกล้าแสดงออกซึ่งความรักและความผูกพันด้วย ในเรื่องของความมั่นคงในการทำงาน นักทฤษฎีองค์กรหลายท่านเห็นว่า เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันในการทำงาน หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า หน่วยงานที่เขาทำงานอยู่ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่า เขาจะถูกไล่ออกอย่างไม่เป็นธรรม ก็จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่มั่นคงในการทำงานกับองค์กรและขาดความรู้สึกยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนั้น

Lewis (1957) ซึ่งทำการศึกษาความรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐแถบตะวันตกของสหรัฐอเมริกา พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยที่มีความรู้สึกว่าสถาบันที่ตนเองสอนอยู่ มีเกียรติยศและชื่อเสียง ก็จะมีความรู้สึกจงรักภักดีต่อสถาบันมากกว่า อาจารย์ที่มีความรู้สึกว่าสถาบันที่ตนเองสอนอยู่ไม่มีความสำคัญ ซึ่งความจงรักภักดีดังกล่าวก็เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรนั่นเอง

Porter และ Steers (1973) ได้ศึกษาเรื่องนี้ พบว่า หากหน่วยงานไม่สามารถสร้างความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน จะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานลาออก โอนย้ายไปจากองค์กรหรือไม่อยากมาทำงานโดยขาดงานลางานบ่อยๆ

ในเรื่องของความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของหน่วยงาน พบว่า บุคคลซึ่งทำงานในหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือ และมีความมั่นคงในการทำงานก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

3.3. ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน หรือมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงานจากการที่เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กร ทำให้เขารู้สึกว่าเขาสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรได้ และรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของเขาได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่า การได้รับการยอมรับ อาจแสดงได้หลายลักษณะ เช่น การได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นจากปกติ การได้เลื่อนตำแหน่ง และการได้รับเชื้อเชิญทางสังคม ซึ่งสถานภาพในองค์กรสูงขึ้น การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าคุณได้รับการยอมรับจากองค์กรหรือการที่หน่วยงานเห็นความสำคัญของตนเอง จะมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่เขาทำงานอยู่ เนื่องจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญ

นักวิชาการที่สนับสนุนเรื่องนี้ได้แก่ **Buchanan (1974)** ได้กล่าวว่า ความรู้สึกที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นองค์ประกอบที่จะสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร พบว่า นักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ ทั้งนี้เพราะนักบริหารในวงการธุรกิจมีความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่านักบริหารในวงราชการ

ในเรื่องความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร พบว่า บุคคลซึ่งรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นจะได้รับการยอมรับว่ามีคุณค่าและสามารถทำประโยชน์แก่หน่วยงานได้

3.4. ความรู้สึกว่าคุณคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน เป็นปัจจัยอีกตัวหนึ่งที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวมีลักษณะคลุมเครือและไม่เฉพาะเจาะจงอาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานหรือรางวัลจากองค์กร จากการวิจัยพบว่า เมื่อความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานด้วยดี ความผูกพันจะมากขึ้น แต่ถ้ามีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการตอบสนองขององค์กร ก็จะเป็นตัวทำลายความผูกพันต่อองค์กร

ความพึงพอใจในเงินเดือน ความรู้สึกว่าคุณได้รับการตอบแทนด้วยความยุติธรรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน เนื่อง

ความปรารถนาที่จะได้รับความยุติธรรมโดยในการประเมินความเสมอภาค
 รางวัลตอบแทนที่ได้รับกับความพยายามที่ตนเองได้ลงแรงไปในงาน และ
 เพื่อนร่วมงานคนอื่นเช่นกัน ความเสมอภาคจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับรู้ว่า
 วัลที่ได้รับและกำลังที่ลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น ในทางกลับกัน
 ะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่าอัตราส่วนรางวัลและความพยายามของตน น้อย
 ตราส่วนของเพื่อนร่วมงาน จากการเปรียบเทียบหากพบว่า การให้รางวัล
 อกกับความพยายามที่บุคคลกระทำลงไป บุคคลอาจเกิดความรู้สึกดิ่งเครียด

โจะมีความ
 ณาความดี
 มเพื่อนร่วม
 เตอ
 วามยึดมั่น

อกจากความพึงพอใจต่อเงินเดือนแล้ว ความพึงพอใจต่อผลประโยชน์
 ก็มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากบุคคลมี
 ารหนึ่ง คือ ความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากการไม่มีงานทำ การสูญเสีย
 ัดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่และแฝงอยู่ภายใต้จิตใจ
 ความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่า
 (เทพพนม เมืองแมน, 2529) การที่บุคคลเข้าไปเป็นสมาชิกองค์การหรือ
 ะยะเวลาหนึ่ง ย่อมหวังที่จะได้รับสวัสดิการ เช่น บำเหน็จ บำนาญ ซึ่ง
 อดตอบแทนรายเดือน (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2536) บำเหน็จ บำนาญ เป็น
 ใต้สะสมไว้ในองค์การ เป็นความมั่นคงในอนาคตของบุคคล ซึ่งไม่สามารถ
 ารหนึ่งไปยังอีกองค์การหนึ่งได้ หากบุคคลรับรู้ว่าเขาได้รับผลประโยชน์ต่อ
 ม เพียงพอ เป็นที่พึงพอใจแก่เขา เขาจะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

วงค์การ
 ดังนี้

เรื่องความรู้สึกคาดหวังของตนที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน พบว่า
 แทนพิเศษต่างๆ บำเหน็จบำนาญ ซึ่งบุคคลได้รับจากหน่วยงานมีความ
 ความผูกพันต่อหน่วยงาน

ิ. ระบบการพิจารณาความดีความชอบ หรือการเลื่อนตำแหน่ง กล่าวคือ
 นต์องค์การของสมาชิกองค์การเช่นเดียวกับปัจจัยอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว
 ัน เลื่อนตำแหน่งเป็นการสนองความต้องการในเรื่อง Self – Esteem
 ังนั้นหากสมาชิกขององค์การมีความพอใจในระบบการพิจารณาความดี
 ะการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งขององค์การแล้ว เขาก็จะมีแนวโน้มที่จะอยู่กับ
 ้ผลต่อความผูกพันในการทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานอยากอยู่ในองค์การ
 โอกาสจะเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของเขา

- ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงาน
- ความรู้สึกคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน
- ระบบการพิจารณาความดีความชอบ
- อื่นๆ

ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

ผลของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Organization Commitment) มีผลต่อพฤติกรรมในองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่องาน

ตามความเห็นของ **March และ Simon** เห็นว่า พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในงานและมีความผูกพันต่องานสูง เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กรให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

2. ความคงอยู่ของสมาชิกภาพ

จากทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์และจากผลงานวิจัยของ **Koch และ Steers** และผลงานวิจัยของ **Porter, Steers, Mowday และ Boulian** ปรากฏว่าพนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูง เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสและศรัทธา ไม่มีความต้องการที่จะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น

3. ความทุ่มเทที่ให้กับงาน

เราอาจคาดหวังได้ว่า คนที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะเต็มใจในการใช้ความพยายามในการทำงานให้กับองค์กร อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรนี้ จะศึกษาเฉพาะกรณีของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวแปรในการศึกษาความยึดมั่น

ผูกพันต่อองค์กร โดยได้อาศัยปัจจัยที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่เนื่องจากการมีระยะเวลาในการศึกษาค่อนข้างจำกัด และลักษณะประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อยู่กระจัดกระจายตามสถานีดำรงจรรยา 2 มากมาย จึงได้ทำการศึกษาศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ดำรงจรรยา ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เท่านั้น และกรอบวิจัยที่ใช้ในการศึกษานี้จะครอบคลุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันเพียง 2 ลักษณะเท่านั้น ได้แก่ ลักษณะงาน และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน (อ้างถึงใน สมชัย แก้วละเอียด, 2531)

นอกจากการศึกษารอบแนวคิดทฤษฎีต่างๆ แล้ว ผู้ศึกษาวิจัยยังได้พิจารณาถึงโครงสร้างของหน่วยงาน ที่มีผลต่อความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร คือ เจ้าหน้าที่ดำรงจรรยา ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นองค์กรที่มีลักษณะเป็นแบบระบบราชการ (bureaucracy) การทำงานภายในองค์กรเป็นไปตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ และองค์กรให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้น โครงสร้างของสถานีดำรงจรรยา คือ ระบบราชการส่วนสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ดำรงจรรยา ซึ่งอยู่ในราชการ เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรหรือไม่เพียงใด โดยพิจารณาถึงปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคลากรดังกล่าว ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่กำหนดความรู้สึกเหล่านั้นว่ามีความผูกพันและพึงพอใจที่จะอยู่ปฏิบัติงานหรือต้องการออกจากหน่วยงาน ซึ่งจะเห็นว่ารูปแบบของระบบราชการนั้น เป็นรูปแบบขององค์กรที่มีระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยแต่ละหน่วยงานจะมีหน้าที่สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี ดังนั้นความสำเร็จของการบริหารประเทศจึงขึ้นอยู่กับ การตอบสนองของราชการว่า จะสามารถทำตามนโยบายที่วางไว้ได้เพียงใด ความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารประเทศ ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบราชการ โดยเฉพาะสังคมไทยนั้น ชาติพลั้งจากภายนอกที่จะเข้าไปควบคุมระบบราชการ ทำให้สังคมไทยกลายเป็นระบบราชการ บทบาทของระบบราชการจึงมีความสำคัญต่อความรุ่งเรืองและการพัฒนาประเทศมาก ระบบราชการเป็นลักษณะขององค์กรแบบหนึ่ง ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานหรือการดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จคือ บุคคลในองค์กร ระบบราชการจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ขึ้นอยู่กับการทำงาน ของข้าราชการ ซึ่งทำงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจและมีประสิทธิภาพ ระบบราชการจึงต้องพยายามรักษาคนดี มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์เอาไว้ในระบบราชการให้ได้ นอกจากความมั่นคงในอาชีพรับราชการดังกล่าวแล้ว ระบบราชการควรมีการจัดสวัสดิการที่ดี ได้แก่ เงิน ค่าเล่าเรียนบุตร การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลแก่ข้าราชการ คู่สมรส บุตร บิดามารดาของข้าราชการที่สอดคล้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อจูงใจให้บุคลากรให้ปฏิบัติงานต่อไป

ถึงแม้ว่าระบบราชการจะมีข้อดีที่ดึงดูดให้คนเป็นจำนวนมากต้องการเข้ารับราชการ ก็มีจุดที่ควรแก่การพิจารณาบางประการ เป็นที่กล่าวโดยทั่วไปว่า ระบบราชการไร้ประสิทธิภาพ ทำงานล่าช้า ข้าราชการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีความเต็มใจและตั้งใจทำงาน ไม่อุทิศเวลาให้ทางราชการ การที่ระบบราชการต้องสูญเสียกำลังคนที่มีคุณภาพและความสามารถไป ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพของระบบราชการลดถอยลง เพราะการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จ ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเต็มใจตั้งใจและจงรักภักดี โดยอยู่กับองค์กรไปตลอดชีวิตการทำงาน ในช่วงระยะเวลาที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรภาครัฐจึงควรให้ความสนใจในการรักษาบุคลากรให้อยู่ในระบบ เพื่อปฏิบัติงานต่อไปได้เป็นระยะเวลานาน

ปัญหาของระบบราชการไทย ที่มีส่วนสำคัญและมีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานในภาครัฐบาล ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องและเห็นว่าในระบบราชการไทยยังมีปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานหลายประการ ดังนี้

1. ระบบราชการมีระเบียบ ข้อยกเว้น และกฎเกณฑ์มากเกินไป โดยเฉพาะในด้านการควบคุมต่างๆ และระบบราชการเป็นระบบงานที่ใหญ่โตเกินกว่าที่จะทำงานได้อย่างคล่องตัว ในระบบราชการไม่สามารถจะทำงานนอกเหนือกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เท่ากับการทำงานของข้าราชการถูกกฎระเบียบบังคับควบคุมต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างหนาแน่น เพราะระบบราชการได้ตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เรียกว่า กฎ ระเบียบ เพื่อให้ฝ่ายบริหารสามารถควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมโดยเฉพาะกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด จะทำให้ข้าราชการขาดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การใช้กฎระเบียบที่แน่นอน อาจจะเป็นการทำลายความคิดริเริ่มของข้าราชการ เพราะมุ่งหวังให้ข้าราชการทำงานตามระเบียบเท่านั้น ซึ่งการทำให้บุคคลขาดความริเริ่ม ทำให้บุคคลเหล่านั้นขาดความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ขาดความจงรักภักดีต่อองค์กร การที่ข้าราชการขาดความจงรักภักดี ไม่มีความผูกพันต่อหน่วยงานที่ตนทำอยู่ อาจทำให้ข้าราชการลาออกจากราชการได้ง่ายขึ้น เมื่อพบช่องทางการทำงานหาเลี้ยงชีพหรือมีโอกาสทำงานที่ดีกว่า จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่การสูญเสียข้าราชการ

2. ระบบราชการเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์แบบทางการมาก ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบไม่เป็นทางการนั้นมีน้อย การดึงอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางของระบบราชการไม่จูงใจให้บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์กร ระบบราชการได้สร้างบรรยากาศที่มีความสำคัญแบบเป็นทางการมากและละเลยต่อความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้เนื่องจากระบบราชการเน้นความสัมพันธ์ระหว่างระดับชั้นซึ่งมีผลกระทบต่อธรรมชาติของมนุษย์ ที่มีความต้องการทางด้านสังคม เนื่องจากการทำงานของคนไม่เพียงแต่ต้องการ

ผลตอบแทนในรูปของเงิน แต่ยังปรารถนาความต้องการทางจิตใจ คือการมีความสัมพันธ์ทางจิตใจกับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นการที่ระบบราชการเป็นระบบที่เน้นความสัมพันธ์ทางระดับชั้น การยึดถือหลักของระบบราชการดังกล่าวโดยไม่คำนึงถึงจิตใจมนุษย์ ปฏิบัติตัวต่อมนุษย์เหมือนเครื่องจักร ซึ่งขัดแย้งกับความเป็นจริงของพฤติกรรมมนุษย์ ทำให้ระบบราชการไม่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีความต้องการทางด้านสังคมและการยอมรับจากสังคมสูง การที่ระบบราชการไม่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ในด้านความต้องการทางสังคมเท่าที่ควร อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่สร้างความไม่พอใจให้กับราชการได้

3. การกำหนดเป้าหมายและนโยบายการปฏิบัติงานของทางราชการ ส่วนใหญ่เป็นลักษณะ Top – down planning เป็นการกำหนดจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง โดยลักษณะนี้ทำให้ข้าราชการชั้นผู้น้อยขาดส่วนร่วมในการวางแผนงาน ขาดโอกาสในการเสนอความคิดเห็น การตัดสินใจจากเบื้องบน โดยออกมาเป็นรูปคำสั่งให้ปฏิบัติงาน อาจทำให้ข้าราชการไม่มีความเข้าใจในตัวแผนงานที่ดีเท่าที่ควร เพราะแผนงานเป็นแผนเบื้องบนเป็นผู้วางแล้วส่งมาตามลำดับชั้น และในระบบราชการก็มีระบบลำดับชั้นมากมาย การสื่อสาร การตีความ อาจเกิดการผิดพลาด ในการทำความเข้าใจกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของแผนงานได้ การที่ข้าราชการไม่ได้มีส่วนร่วมในการวางแผน อาจทำให้ขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือการเป็นส่วนหนึ่งของงาน ทำให้ขาดความรับผิดชอบต่อแผนงานหรืออาจนำไปสู่การต่อต้านแผนงาน เนื่องจากบุคคลในองค์กรปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในเมื่อระบบราชการไม่ได้ตอบสนองความต้องการดังกล่าว อาจทำให้ข้าราชการรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการยอมรับจากองค์กรและเกิดความไม่พอใจในงานได้

4. โครงสร้างของส่วนราชการมีลักษณะซ้ำซ้อน การทำงานขึ้นเดียวกันหรืองานที่คล้ายกัน แต่กลับมีหลายหน่วยงานดูแลรับผิดชอบ การทำงานจะเกิดปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยราชการ ซึ่งโดยหลักการแล้วหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องที่คล้ายกันหรือเรื่องเดียวกันจะต้องทำงานสอดคล้องเกื้อหนุนอุดหนุนซึ่งกันและกัน แต่การที่หน่วยงานหนึ่งไม่ทราบว่ามีอีกหน่วยงานหนึ่งทำอะไร อาจเนื่องมาจากแต่ละหน่วยงานต่างพยายามจะรักษางานของตนไว้ เพื่อที่จะให้หน่วยงานของตนสามารถขยายใหญ่โตได้ในอนาคต การทำงานคล้ายกันทำโดยหลายหน่วยงาน จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงานให้ได้ผลสำเร็จดี เพราะแต่ละหน่วยงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ที่จะต้องประสานกับหน่วยงานอื่น อาจมีการตั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประสานงานขึ้นมา และการตั้งหน่วยงานประสานกลางขึ้นมา อาจมีการทำงานที่ซับซ้อนขึ้นมาอีก การที่โครงสร้างของระบบราชการไม่เหมาะสมหรือไม่เอื้ออำนวยให้ข้าราชการทำงานด้วยความสะดวก จะมีผลต่อพฤติกรรมของข้าราชการ อาจเป็นมูลเหตุให้ข้าราชการเกิด

เกิดความเบื่อหน่าย สร้างความรู้สึกไม่รับผิดชอบ โครงสร้างขององค์กรนั้นเป็นปัจจัยพื้นฐานภายในองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและหลีกเลี่ยงสิ่งทีก่อให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นโครงสร้างของระบบราชการ จึงมีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของราชการด้วย

5. การปฏิบัติงานในระบบราชการมีความล่าช้า (red tape) การที่ระบบราชการมีกฎระเบียบมากมาย เพื่อการควบคุม การจัดโครงสร้างขององค์กรมุ่งแต่จะควบคุมไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และภาพพจน์ที่ออกมาของข้าราชการคือ การทำงานล่าช้า ทำให้ประชาชนมองว่า ข้าราชการและระบบราชการนั้นไม่มีประสิทธิภาพ การที่สังคมรอบตัวระบบราชการมองการทำงานของระบบราชการ ซึ่งรวมทั้งตัวข้าราชการ ในแง่ที่ปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำงานช้า ไร้ความสามารถ อาจมีผลกระทบต่อจิตใจของข้าราชการ ดังนั้นข้าราชการบางคนอาจมีความรู้สึกว่า อาชีพรับราชการเริ่มจะถูกมองในภาพพจน์ที่ไม่ดี ข้าราชการบางคนที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ต้องการของภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจหรือองค์กรระหว่างประเทศ จึงอาจตัดสินใจออกจากภาคราชการไปสู่ภาคเอกชนหรือที่อื่นๆ ที่ตนคิดว่าน่าจะได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นมากกว่า

6. ความขัดแย้งทางทัศนคติการทำงานของข้าราชการ ข้าราชการในปัจจุบันอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ ประเภทแรก มีความตั้งใจทำงานเพื่อรับใช้สังคมส่วนรวม ประเภทที่สอง ความตั้งใจที่จะหาผลประโยชน์ให้ตนเอง และพรรคพวกโดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นจึงเกิดความขัดแย้งกันในเรื่องทำงาน เพราะแต่ละฝ่ายมีทัศนคติต่อการปฏิบัติราชการต่างกัน ความขัดแย้งเรื่องนี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการคือ ข้าราชการที่มีเจตนาดีและตั้งใจปฏิบัติงานรับใช้ส่วนรวม อาจจะถูกข้าราชการบางคนที่มีเจตนาดีเพื่อประโยชน์ส่วนตัวขัดขวางไม่ให้ความร่วมมือ โดยธรรมชาติขององค์กรตามแบบแล้ว การขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ สภาพความขัดแย้งของทั้งสองฝ่ายนั้น เกิดจากความแตกต่างกันในเป้าหมาย ความเชื่อและเหตุผลของแต่ละบุคคล ในกรณีที่ฝ่ายหนึ่งมีความเชื่อและปรารถนาที่จะทำงานให้กับส่วนรวม แต่อีกฝ่ายหนึ่งมีความปรารถนาจะใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อหาผลประโยชน์ ถ้าระบบราชการไม่สามารถบริหารความขัดแย้งไปสู่สิ่งที่สร้างสรรค์ หรือทำให้ทัศนคติของการทำงานเพื่อส่วนตัวลดน้อยลงหรือหมดไป ย่อมจะเป็นการทำลายขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการที่ทำงาน ผลคือราชการอาจสูญเสียข้าราชการที่ดีไปจากระบบราชการ

7. ภาวะผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาในระบบราชการเป็นปัญหาของการปฏิบัติงานของข้าราชการ การที่ระบบราชการเป็นระบบที่เอื้ออำนวยให้ผู้บังคับบัญชามีอำนาจสูง อาจ

กล่าวได้ว่าการแสดงออกของผู้บังคับบัญชาบางคน คือ การยึดถือเอาความคิดเห็นของตน ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกไม่พอใจและโดยเฉพาะการจูงใจโดยใช้การลงโทษ ซึ่งทำให้ระดับขวัญในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานตกต่ำลง ในบรรยากาศการบริหารงานผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าตนทำงาน เพราะความจำเป็น ถูกบังคับ โดยไม่มีสิ่งจูงใจในการทำงาน และด้วยเหตุนี้จึงทำงานด้วยความไม่เต็มใจ ไม่เต็มกำลังความสามารถ เพราะการถูกบังคับและบรรยากาศไม่ได้สร้างสรรค์ให้ทำงาน ข้าราชการเกิดความไม่พอใจในสภาพการทำงานของตน ถ้าหากได้มีโอกาสไปทำงานในสภาพบรรยากาศที่ดีกว่า ข้าราชการอาจจะออกจากระบบราชการ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างขวัญและบรรยากาศแห่งความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสร้างความผูกพันของคนในองค์กรได้ สภาพความไม่พอใจในการทำงานของข้าราชการเนื่องจากผู้บังคับบัญชานั้น อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการออกจากราชการได้

จากปัญหาในระบบราชการที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หน่วยงานควรที่จะให้ความสำคัญและรักษาระดับของการสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจต่อกัน มีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จของการทำงานร่วมกัน ตลอดจนลักษณะของผู้บังคับบัญชาเอง คือ ความเชื่อถือและไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การมีความคิดริเริ่ม การยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการให้การสนับสนุนเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชาและพยายามส่งเสริมให้มีระดับมากขึ้น เพื่อเพิ่มความพอใจในการทำงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน of หน่วยงาน (อ้างถึงใน ชวลิต จันทน์ฤมล, 2534)

ผลงานวิจัยและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) สรุปผลขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 อย่าง ดังนี้

ก. คุณลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ อายุของสมาชิก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ขณะที่ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบ ซึ่งเป็นคนที่มีระดับการศึกษาสูงและยังมีความเชื่อมั่นในตนเองว่าโอกาสที่จะหางานทำใหม่นั้นไม่ลำบาก ส่วนเพศ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลอีกด้านหนึ่งที่ส่งผลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยของนักวิชาการสหรัฐฯ พบว่า ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์การมากกว่าผู้ชาย เนื่องจากโอกาสในการทำงานของผู้หญิงในงานหลายอย่างมีน้อยกว่าผู้ชาย

ข. คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงาน ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่การงาน ความพึงพอใจในตนเอง ความพึงพอใจในการบริหารของผู้บังคับบัญชา และความพอใจในระบบการเลื่อนตำแหน่ง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ค. ลักษณะขององค์การหรือโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์การ การที่สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความชัดเจนของกฎระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ง. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจและเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์การ การรับรู้ว่าองค์การให้ความสำคัญกับสมาชิก ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ทศนคติที่ดีของเพื่อนร่วมงานต่อองค์การ และความรู้สึกว่าตนได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม ล้วนแต่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ชาวลิต ตานานนท์ชัย (2532) ทำการวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด โดยใช้กลุ่มประชากร 288 คน วิเคราะห์ด้วยค่าไคสแควร์ สหสัมพันธ์ และวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกว่าคุณมีชื่อเสียง ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความเข้าใจในกระบวนการของงาน และการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสร้างสรรค์กับผู้อื่น เป็นปัจจัยที่

สามารถอธิบายความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรได้ ส่วนตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ ระดับการศึกษา และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร

ธีระ วีระธรรมสาริต (2533) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหาร ระดับหัวหน้าแผนก เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย จำนวน 175 คน วิเคราะห์โดยใช้ค่า ร้อยละ ไคสแควร์ และทอว์ซี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริหาร คือ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะงาน ที่ทำ และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศและสถานภาพสมรสของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

นภาพิญ โหมาศวิน (2533) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร ศึกษากรณีสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 151 คน วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ไคสแควร์ แกรมเมอร์ – วี และทอว์ซี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการดังกล่าวคือ ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส อายุงาน ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ทำหาย งานที่มีโอกาสก้าวหน้า งานที่ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วมในการบริหารและได้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ทศนคติของกลุ่มผู้ร่วมงานต่อองค์กร ความเชื่อถือและพึงพาได้ขององค์กร ระบบการพิจารณาความดีความชอบที่เป็นธรรม และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ส่วนตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) วิจัยเรื่อง ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ไคสแควร์ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ก. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และสถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ข. ตัวแปรลักษณะของงาน ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน การได้เข้าใจงานอย่างถ่องแท้ งานที่ได้รับทราบผลป้อนกลับ และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ค. ตัวแปรประสบการณ์ในงาน ด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานมีชื่อเสียง ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ และทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ง. องค์ประกอบด้านความขัดแย้งในบทบาทกับความคลุมเครือในบท

บาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร และ จ. กลุ่มตัวแปรที่ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กรได้ ประกอบด้วยความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ ความหลากหลายของงาน ความคลุมเครือในบทบาท และความมีอิสระในการทำงาน ตามลำดับ

จตุรพร กาญจนการุณ (2536) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน โดยผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น จำแนกตามสายงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน จำนวน 556 คน ผลการศึกษาพบว่า

ก. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายแนวโน้มการลาออกจากองค์กรของข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดลในสาขาวิชาที่ขาดแคลน

ข. ข้าราชการสาย ก. ข. และ ค. มีความพึงพอใจในด้านรายได้ ความมั่นคง มีตรสัมพันธ ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า และความพึงพอใจในงานโดยรวมแตกต่างกัน

ค. ข้าราชการที่มีระดับการศึกษา อายุ และระดับตำแหน่งสูงกว่า มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าข้าราชการกลุ่มที่มีระดับการศึกษา อายุ และระดับตำแหน่งต่ำ

ง. ข้าราชการสาย ก. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าสาย ข. และข้าราชการสาย ข. มีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าสาย ค.

จ. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการหญิงและชายไม่แตกต่างกัน

Fukami และ Larson (1984) ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขนส่ง 114 คน จากการใช้วิธีหาค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทางบวก ได้แก่ อายุ อายุงาน ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และการเข้ากับผู้ร่วมงานได้ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบคือ ระดับการศึกษาและความเครียดในงาน เมื่อวิเคราะห์ถดถอยต่อ พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร คือ อายุงาน ระดับการศึกษา ขอบเขตของงาน และความเครียดในงาน ตามลำดับ

Glisson และ Durick (1988) ได้วิจัยหาตัวแปรพยากรณ์ความผูกพันองค์กรจากพนักงาน จำนวน 319 คน จากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสุขภาพชุมชน 22 แห่งที่ประสบปัญหาพนักงานมีขวัญและกำลังใจต่ำ เบื่อหน่ายท้อแท้ต่องาน อัตราการขาดงานสูง และคุณภาพงานต่ำกว่ามาตรฐาน ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรต้นสามตัว คือ ลักษณะงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันองค์กรสัมพันธ์กับลักษณะงาน ในด้านงานที่มีความหลากหลายและงานที่มีความสำคัญ สัมพันธ์กับลักษณะองค์กรในด้านการปกครองบังคับบัญชาและอายุขององค์กร และสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องเพศ อายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน ส่วนรายได้และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรแต่อย่างใด

Meyer และคณะ (1989) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรจากผู้จัดการบริษัทขายอาหารในแคนาดา จำนวน 114 ราย ทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์ พบว่าความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจในงานและโอกาสก้าวหน้า แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับอายุตัวและอายุงาน

Eisenberger และคณะ (1990) ได้ศึกษาอาชีพต่างๆ 6 อาชีพ คือ ครู โรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกันภัย อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจลาดตระเวน ทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ระหว่างอาชีพและระดับตำแหน่งด้วยการทดสอบค่าทีและค่าเอฟ (t - test, f - test) ผลการวิเคราะห์พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความผูกพันองค์กรรับรู้ความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆ เช่น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลที่ตามมาในแง่อื่นๆ ได้แก่ ความอดุสาหะในการทำงาน ตลอดจนการมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรโดยมิได้คาดหวังสิ่งตอบแทน

Huselid และ Day (1991) ทำการสำรวจพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่างๆ จำนวน 241 ราย วิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์ พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร ได้แก่ การได้มีส่วนเกี่ยวพันกับงาน การรับรู้ความยุติธรรมของการได้รับรายได้และการประเมินผล ความสมานฉันท์กับกลุ่มพนักงาน ความสมานฉันท์กับกลุ่มผู้จัดการด้วยกัน และโอกาสก้าวหน้า ส่วนองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ระดับการศึกษา กล่าวคือ ระดับการศึกษายิ่งสูง ระดับความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการยิ่งต่ำลง ส่วนรายได้ เพศ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Konovsky และ Cropanzano (1991) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของสมาชิกว่า องค์กรการได้ปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมกับความรู้สึกความผูกพัน องค์กรการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 179 คน ผู้ทำวิจัยทำการวิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม ความเชื่อมั่นในฝ่ายบริหาร และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของสมาชิก

Mathieu (1991) วิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันองค์กรการ โดยทำการสำรวจจากทหารใหม่ 588 คน โดยใช้ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล ตัวแปรความตึงเครียดในบทบาทซึ่งประกอบด้วย ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ตลอดจนบทบาทที่เป็นภาระมากเกินไป และตัวแปรของประสบการณ์ที่ทหารเหล่านี้ได้รับจากการให้การฝึกฝนในหน่วย ซึ่งประกอบด้วยลักษณะของงาน จำนวน 5 ลักษณะ ได้แก่ ความหลากหลายในรูปแบบการดำเนินการฝึก ความมีอิสระ การมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้ผลป้อนกลับ และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของลักษณะการฝึก ส่วนองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในงานได้พิจารณาในด้านสภาพการทำงาน ผู้บังคับบัญชา และรางวัลตอบแทน ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันองค์กรการ ได้แก่ ลักษณะของการฝึก ความพึงพอใจในประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึก ความสมานฉันท์ในกลุ่ม และแรงจูงใจที่รับรู้ว่าการฝึกของตนประสบความสำเร็จ ขณะที่ความเครียดที่ได้รับมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันกับหน่วยฝึก

Mathieu และ James (1991) ทำการศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันองค์กรการของพนักงานขับรถประจำทาง 194 คน และวิศวกร 220 คน โดยทำการศึกษาองค์ประกอบด้านต่างๆ คือ ก. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา आयुगान สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ข. ความตึงเครียดทางบทบาท ได้แก่ ความขัดแย้งและความคลุมเครือในบทบาท ค. ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพ ได้แก่ งานที่มีเนื้อหาเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน งานที่มีความหลากหลาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระในการดำเนินการมีโอกาสทราบผลตอบกลับ และได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ง. ความภูมิใจในองค์กรการที่ทำงานอยู่ จ. ความตึงเครียดในงาน วัดจากลักษณะงานที่เสี่ยงต่อสุขภาพ ชีตระดับที่งานมีผลกระทบต่อความผาสุกและสุขภาพของพนักงาน และ ฉ. การบริหารงาน วัดจากการให้พนักงานมีโอกาสร่วมตัดสินใจ การแบ่งสรรข้อมูลจากฝ่ายบริหารสู่พนักงาน และการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความยุติธรรม ผลการศึกษาพบว่า สำหรับกลุ่มพนักงานขับรถประจำทาง องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กรการ ได้แก่ ลักษณะงานที่พัฒนาศักยภาพ ความ

ภูมิใจในองค์กร อายุงาน และลักษณะการบริหารงาน ส่วนองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเครียดทางบทบาทและความเครียดในงาน ขณะที่เพศและสถานภาพการสมรสไม่มีความสัมพันธ์แต่อย่างใด สำหรับกลุ่มวิศวกร ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือ ลักษณะของงานที่พัฒนาศักยภาพและการประเมินผลอย่างเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา แต่อายุงานและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Moorman (1991) ศึกษาตัวแปรระหว่างการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมที่เขากระทำเพื่อองค์กร ซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่และกระทำโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทน (Organizational Citizenship Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) โคนศึกษาจากพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง การศึกษาเน้นถึงความเป็นธรรมที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือการที่พนักงานรับรู้ว่าคุณเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ได้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Pearce และ Gregersen (1991) ศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ซึ่งพนักงานเต็มใจที่จะทำเพื่อองค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของพฤติกรรมเพื่อองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานของโรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่าการสนับสนุนเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเพื่อองค์กรนี้ขึ้น และยังพบว่าสภาวะการณ์ของงานในบางลักษณะ เช่น งานที่ต้องพึ่งพิงกันจะก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบต่อองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และส่งผลถึงพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ซึ่งพนักงานเต็มใจกระทำเพื่อองค์กรอีกด้วย

Tannenbaum และ Mathieu (1991) ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความรู้สึกสำเร็จในงานตามที่คาดหวังไว้ โดยศึกษาจากทหารใหม่ของกองทัพเรือสหรัฐฯ จำนวน 666 คน วิเคราะห์ด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่คาดหวังหลังจากที่พวกเขาใหม่ได้ผ่านการฝึกฝนอย่างหนักแล้ว หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้คุณค่าแห่งความสำเร็จของงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและการพัฒนาตนเอง ส่วนเพศและอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Vandenberg และ Scarpello (1990) ทำการศึกษาบุคลากร 455 คนของบริษัทประกันภัย 9 แห่ง พบว่า การได้รับรางวัลและสิ่งตอบแทนตามระดับที่คาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Brockner และคณะ (1992) ศึกษาจากพลเมืองชาวซิดคาโก จำนวน 804 ราย จากการวิเคราะห์ผลด้วยค่าสหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติต่อเขาด้วยความเป็นธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร และผลจะเป็นไปตามหลักกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม นอกจากนี้หากพนักงานพบว่าตนเองไม่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเป็นธรรม ระดับของความผูกพันต่อองค์กรจะลดลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลไปสู่การออกจากองค์กรในที่สุด

จากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิด โดยกำหนดดังนี้

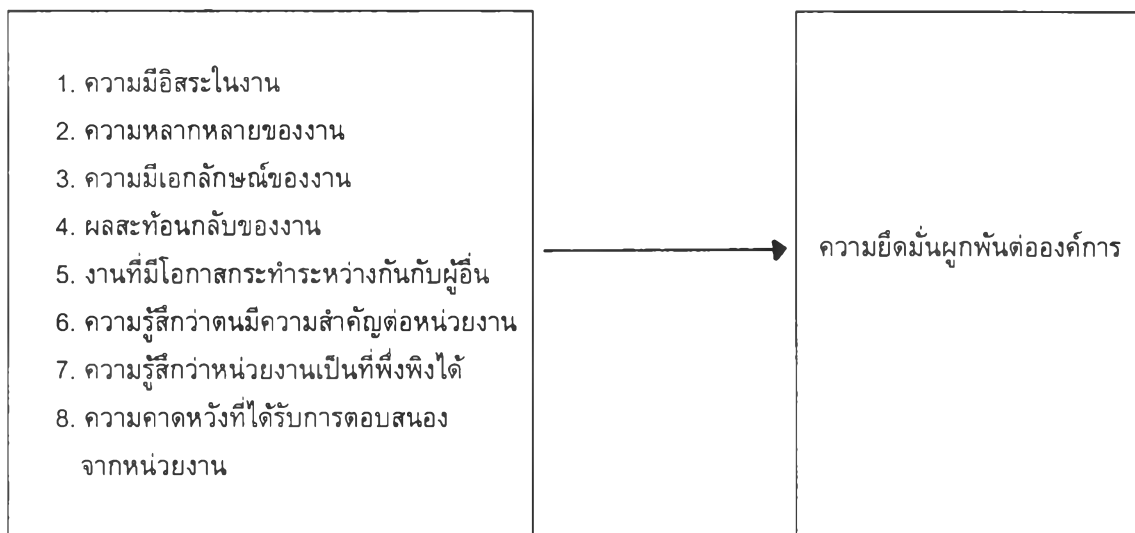
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลสะท้อนกลับของงาน งานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่น ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึ่งพิงได้ ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ได้นำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความอิสระในงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความอิสระในงานต่ำ
- สมมติฐานที่ 2** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความหลากหลายของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความหลากหลายของงานต่ำ
- สมมติฐานที่ 3** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี เอกลักษณะของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี เอกลักษณะของงานต่ำ
- สมมติฐานที่ 4** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้รับ ผลสะท้อนกลับของงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้รับ ผลสะท้อนกลับของงานต่ำ
- สมมติฐานที่ 5** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี โอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่นสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี โอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่นต่ำ
- สมมติฐานที่ 6** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อหน่วยงานต่ำ
- สมมติฐานที่ 7** เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้สูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มี ความรู้สึกที่หน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ต่ำ

สมมติฐานที่ 8 เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานสูง จะมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรมากกว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่มีความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานต่ำ

นิยามศัพท์

ความมีอิสระในงาน หมายถึง การมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ โดยที่ขอบเขตในการกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงาน มีระดับการปลดจากการควบคุมในการปฏิบัติงาน มีโอกาสได้ใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจในงาน มีขอบเขตในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน และมีขอบเขตในการนำสิ่งใหม่ๆ มาทดลองไปสู่การปฏิบัติ

ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องการความรู้ ทักษะ วิทยาการเทคนิค อุปกรณ์ ตลอดจนแนวทางการปฏิบัติหลายๆ ด้าน ซึ่งงานจะต้องมีลักษณะที่มีเนื้อหาและวิธีปฏิบัติอย่างกว้างขวาง มีระดับความยากน้อยของความต้องการใช้เครื่องมือและแนวทางในการปฏิบัติงาน

ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย และต้องเป็นงานที่มีการกำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติอย่างเห็นได้ชัด

ผลสะท้อนกลับของงาน หมายถึง งานที่มีเปิดโอกาสให้รับรู้ถึงผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ และเป็นงานที่สะท้อนให้เห็นผลของงานที่ปฏิบัติออกมาในด้านบวกหรือลบ

งานที่มีโอกาสกระทำระหว่างกันกับผู้อื่น หมายถึง งานที่เปิดโอกาสให้ติดต่อประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประชาชน และงานที่เปิดโอกาสให้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับบทบาทของตนเองภายในหน่วยงานว่า ได้รับการยกย่อง การยอมรับ และการให้ความสำคัญจากหน่วยงานและผู้ร่วมงาน

ความรู้สึกว่าหน่วยงานเป็นที่พึงพิงได้ หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจเกี่ยวกับความสามารถของหน่วยงาน ในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกายภาพและความมั่นคงในชีวิตแก่สมาชิกของหน่วยงาน

ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงาน หมายถึง ความปรารถนาของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานในเรื่องต่างๆ เช่น ความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันที่มีต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ โดยวัดจาก

1. ความเชื่อในการยอมรับเป้าหมายของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความก้าวหน้า
3. ความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งสถานภาพการเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ

เจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน หมายถึง ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทของตำรวจสายตรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลแต่ละสถานี ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 2 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับยศตั้งแต่ สิบตำรวจตรีถึงจ่าสิบตำรวจเอก

กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 หมายถึง เขตการแบ่งส่วนการบริหารราชการในระดับกองบังคับการตำรวจนครบาลของกรมตำรวจ มีสถานีตำรวจอยู่ในสังกัด จำนวน 11 สถานีตำรวจนครบาล (สน.) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ เตาปูน ประชาชื่น ทุ่งสองห้อง สุทธิสาร พหลโยธิน ดอนเมือง คันนายาว บางเขน สายไหม และโคกคราม