บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์การไม่ว่าภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์การที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมหลัก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง นอกจากสภาพแวดล้อมหลักที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การแล้วยังมีปัจจัยย่อยในแต่ละสภาพแวดล้อมอีกด้วย องค์การได้มีการกำหนดกลยุทธ์ในปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารระดับสูงขององค์การจำเป็นต้องให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขององค์การ หรือบริษัทเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ตั้งแต่เริ่มต้นในธุรกิจ ผู้บริหารองค์การมีภารกิจสำคัญที่ต้องปฏิบัติในทุก ๆ ปี คือ การกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ เช่น เมื่อธุรกิจได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ องค์การจะมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยกลยุทธ์ที่น่าท้าทาย ได้แก่ การเพิ่มศักยภาพของการแข่งขันทางธุรกิจ การลดค่าใช้จ่ายขององค์การ เพื่อความอยู่รอด หรือการมีกำไรเพิ่มขึ้น การปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หรือการให้ผู้บริหารระดับผู้จัดการหน่วยงานเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ และนำกลยุทธ์ขององค์การที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบต่อไป รวมถึงผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นต้องเข้ามามีส่วนร่วม และมีบทบาทในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์การด้วยเช่นกัน เพราะกลยุทธ์ขององค์การส่งผลโดยตรงต่อกลยุทธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Strategic Human Resource Management) ที่ต้องใช้ เพื่อการดำเนินการในการดึงดูด (Attract) พัฒนา (Develop) และธำรงรักษา (Maintain) ทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จสูง (High–Performing Workforce) รวมไปถึงการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์การ (Corporate excellence) โดยผสมผสานความต้องการความก้าวหน้า และการพัฒนาของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การ (Bowin & Harvey, 2001)

ดังนั้นองค์การต่าง ๆ จึงมีการจูงใจพนักงานในองค์การให้มีการพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ เพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ยกระดับบทบาทหน้าที่การทำงานของตนเองให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์การทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน มีความพอใจและเชื่อมั่นในตนเอง ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของคนอื่นมากขึ้น บุคลากรในมหาวิทยาลัยก็เช่นเดียวกัน ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้สามารถปฏิบัติภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การสอนวิชาการ และวิชาชีพ เพื่อสนองความต้องการของสังคม การวิจัยและการค้นคว้า การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมหาวิทยาลัยจะเจริญก้าวหน้ามากหรือน้อยในระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับการพัฒนาตนเองทุกด้านให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเอง ในการให้การศึกษาแก่เยาวชนของชาติในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามจะดำเนินการให้ได้ดีนั้น ต้องคำนึงถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยประสบปัญหาที่แก้ไขได้ โดยมหาวิทยาลัยเองควรจะแก้ไข แต่บางปัญหาที่ไม่สามารถจะแก้ไขได้ก็ต้องพยายามปรึกษาหารือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

มหาวิทยาลัยแบ่งประเภทบุคลากรเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทบุคลากรสายวิชาการ และประเภทบุคลากรสายสนับสนุน โดยบุคลากรสายวิชาการมีหน้าที่สอน ทำการวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และสร้างสรรค์ความรู้ทางด้านวิชาการ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนมีหน้าที่ปฏิบัติงานอำนวยการ ให้บริการประสานงานในการเรียนการสอน การวิจัย และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการเพิ่มพูนทักษะด้านต่าง ๆ และนำความรู้นั้นไปปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรนั้นคงอยู่กับองค์การต่อไป ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เป็นเงินและไม่เป็นเงิน ความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทำให้บางมหาวิทยาลัยประสบปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากร ขาดแนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร ไม่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานในระยะยาว และอาจส่งผลต่อนักศึกษาได้ในอนาคต

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่อยู่เขตจตุจักร และเขตบางเขน เห็นความสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือวางแผนสำหรับแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในทุก ๆ องค์การได้ เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานก่อเกิดความเจริญก้าวหน้าต่อไปยิ่งขึ้น และตรงกับความต้องการของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

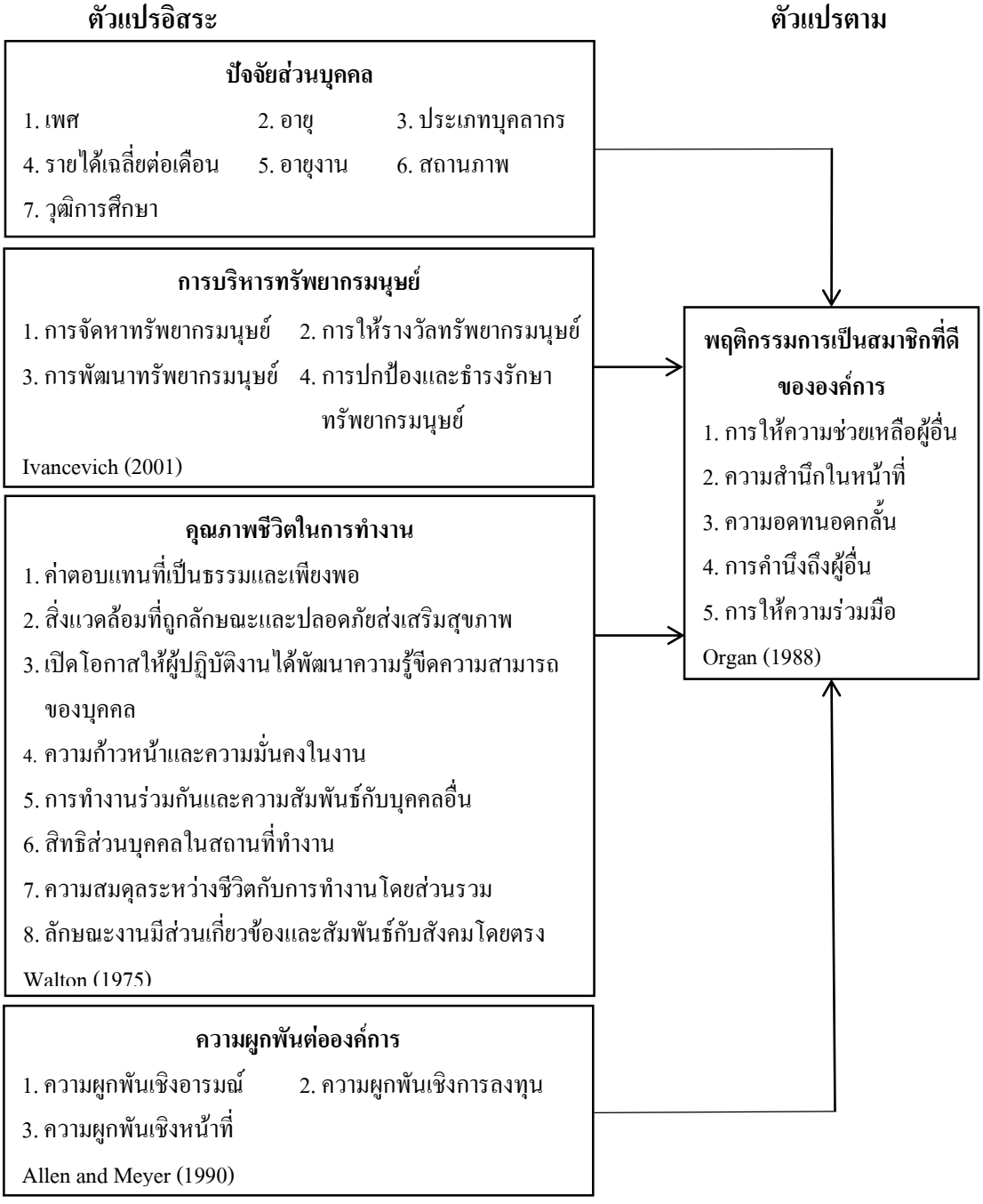
1. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา

2. เพื่อศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีคำถามในสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกัน
2. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. ความผูกพันต่อองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา

1.2 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้แนวคิดของ Ivancevich (2001)

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง โดยใช้แนวคิดของ Walton (1975 อ้างถึงใน ยุภา อรุณสวัสดิ์ 2559)

1.4 ความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความผูกพันเชิงอารมณ์ ความผูกพันเชิงการลงทุน และความผูกพันเชิงหน้าที่ โดยใช้แนวคิดของ Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน เสาวคนธ์ แสนธรรมพล 2558)

1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือ โดยใช้แนวคิดของ Organ (1988 อ้างถึงใน ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ 2558)

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูลของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ได้แก่ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัย และตรงกับความต้องการของบุคลากรต่อไป

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยต่อไปได้อย่างเหมาะสม

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้

บุคลากรในมหาวิทยาลัย หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน

ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย

- เพศ หมายถึง เพศของบุคลากร ได้แก่ ชาย และหญิง
- อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ถึงวันเกิดครั้งสุดท้ายก่อนวันสำรวจ ได้แก่ ต่ำกว่า 21 ปี 21-น้อยกว่า 38 ปี 38-น้อยกว่า 53 ปี และตั้งแต่ 53 ปีขึ้นไป
- ประเภทบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้โดยรวมต่อเดือนของบุคลากร ได้แก่ ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000-น้อยกว่า 30,000 บาท 30,000-น้อยกว่า 45,000 บาท 45,000-น้อยกว่า 60,000 บาท 60,000-น้อยกว่า 75,000 บาท และตั้งแต่ 75,000 บาทขึ้นไป
- อายุงาน หมายถึง อายุงานเต็มปีนับจากวันเริ่มงานถึงปีปัจจุบันก่อนวันสำรวจ ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี 1-น้อยกว่า 5 ปี 5-น้อยกว่า 10 ปี 10-น้อยกว่า 15 ปี 15-น้อยกว่า 20 ปี และตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป
- สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของบุคลากร ได้แก่ โสด สมรส และหย่าร้าง/หม้าย
- วุฒิการศึกษา หมายถึง ขั้นการศึกษาสูงสุดของบุคลากร ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการความสัมพันธ์ในการจ้างงาน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ โดยเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่การได้คนมาทำงานจนถึงคนนั้นออกจากงานไป ซึ่งประกอบด้วย

- การจัดหาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง เป็นกระบวนการที่องค์การกระทำขึ้น เพื่อดึงดูดและชักจูงแรงงานจากทั้งภายใน และภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานกับองค์การ

- การให้รางวัลทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่องค์การให้การยอมรับ และมอบรางวัลตามผลงานของบุคลากร ถือเป็นการการันตีคุณค่าของบุคลากร เป็นการดึงดูดใจ รักษาบุคลากรที่ดีและมีคุณภาพ ตลอดจนจูงใจบุคลากรที่มีศักยภาพสูงไว้กับองค์การ

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง องค์การจำเป็นต้องทำการพัฒนาบุคลากรในองค์การทั้งด้านความรู้ คุณลักษณะ ทักษะ และความสามารถในด้านอื่น ๆ

- การปกป้องและธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง องค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนทางด้านอาชีพการงานของบุคลากรในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการลาออก โดนไล่ออก เลิกจ้าง เกษียณ เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่อยู่รอบตัวของบุคลากรในขณะปฏิบัติงานกับองค์การนั้น ๆ รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ครอบคลุมไปทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานที่จับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ถ้าหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะส่งผลให้ตัวบุคลากรรู้สึกปลอดภัย มีคุณค่า ยุติธรรม และมั่นคง ต่อการทำงานกับองค์การนั้น ๆ แต่ถ้าหากบุคลากรรู้สึกตรงข้ามแสดงว่าพวกเขามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ไม่ดี ซึ่งประกอบด้วย

- ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติงานแล้วได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของเงิน และรูปแบบที่ไม่ใช่เงินอย่างเหมาะสมกับการดำรงชีวิตอยู่ด้วยความเป็นธรรมสามารถยอมรับกันได้ เมื่อเทียบกับหน้าที่การปฏิบัติงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย

- สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ และด้านจิตใจ ได้แก่ สภาพการทำงานที่ไม่เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของบุคลากร มีความปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ รวมถึงจัดให้บุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และทำให้บุคลากรรู้สึกสบาย ผ่อนคลาย มีความสะดวก

- เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคลากร เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็ม มีความเชื่อมั่นในตนเอง และหากต้องเผชิญกับปัญหาก็สามารถแก้ไขตอบสนองได้ในรูปแบบที่เหมาะสมพึงกระทำ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรประสบผลสำเร็จในชีวิต

- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การทำงานนอกจากจะช่วยเพิ่มประสบการณ์ ความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาสในผลความสำเร็จ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวของตน

- การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นทีม การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานกันเป็นอย่างดี

- สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง การบริหารจัดการให้บุคลากรมีสิทธิในการประพฤติปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และสามารถแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกันได้ หรือกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกันกับคนอื่นซึ่งต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัวด้วย

- ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถดำเนินชีวิตในการทำงาน และดำเนินชีวิตส่วนตัวภายนอกองค์การได้อย่างสมดุล โดยไม่ได้รับความกดดัน หรือความเครียดมากเกินไปในการปฏิบัติงาน จนไม่มีเวลาผ่อนคลายในการดำเนินชีวิตส่วนตัว

- ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง การยอมรับ และความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การนั้น มีความสัมพันธ์กับสังคมด้านต่าง ๆ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์การ และมีการแสดงออกทางพฤติกรรมมุ่งมั่นที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย

- ความผูกพันเชิงอารมณ์ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกยึดมั่นในองค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเท และอุทิศตนให้แก่องค์การ ความผูกพันประเภทนี้ประกอบด้วยการทุ่มเทให้กับการทำงานการกล่าวถึงองค์การในด้านบวกเสมออยากทำงานกับองค์การนาน ๆ และความภูมิใจว่างานที่ทำมีคุณค่าต่อองค์การ

- ความผูกพันเชิงการลงทุน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคลโดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลได้ให้แก่องค์กร ทางเลือกที่มีอยู่และผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร หรือการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่อาจจะสูญเสียไป หากออกจากองค์กรความผูกพันประเภทนี้ประกอบด้วยการมองว่าองค์กรที่สถานที่ทำงานที่ดีที่สุด และมองว่าองค์กรมีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี

- ความผูกพันเชิงหน้าที่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ว่าตนเองมีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องคงอยู่และสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรต่อไปความผูกพันประเภทนี้ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในเป้าหมาย อุดมการณ์และค่านิยมในการทำงานและการมองว่าองค์กรมีบุญคุณที่ต้องตอบแทน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรกระทำด้วยความสมัครใจ และไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติ โดยบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมนี้ไม่ได้มีผลโดยตรงต่อการได้รางวัลอย่างเป็นทางการ แม้ไม่ได้ปฏิบัติก็ไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์การ อีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย

- การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาเกี่ยวกับองค์การ และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

- ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด และสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา มีความเที่ยงตรง การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัวซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

- ความอดทนอดกลั้น หมายถึง ความเต็มใจของบุคลากรที่อดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา หลีกเลี่ยงการร้องทุกข์ การนินทาว่าร้ายหรือกล่าวโทษผู้อื่น และการไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

- การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การกระทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาได้ในระยะใกล้ หรือไกล อันเนื่องมาจากการกระทำหรือการตัดสินใจของคน ๆ หนึ่งที่มีผลกระทบต่อคนอื่น จึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกของส่วนรวมหรือผู้อื่นด้วยเมื่อต้องทำงานร่วมกัน และเคารพสิทธิส่วนบุคคลด้วย

- การให้ความร่วมมือ หมายถึง การมีส่วนร่วมในการทำงานที่ได้รับมอบหมายหรือรับผิดชอบอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ