

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเครือวสันต์ สตูดิโอ มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Richard M. Steers (1977) กล่าวว่าความผูกพันขององค์กร หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติ งานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดยมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Richard M. Steers and Lyman W. Porter (1991) กล่าวว่า ความผูกพันในงาน คือ การที่บุคคลมีความสนใจ มีความรับผิดชอบในการทำงานและรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมายไว้ พยายามปรับปรุงและทำงานให้สำเร็จ โดยมีมาตรฐานของผลงานว่าต้องประสบความสำเร็จ

Robert H. Miles (2001) ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานว่าเป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และหมายถึงความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่เกิดขึ้นเมื่อได้มีส่วนร่วมในงาน

Schaufeli Wilmar B. และคณะ (2002) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นภาวะของจิตใจที่สัมพันธ์กับงาน โดยมีเป้าหมายที่จะแสดงออกทางทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามที่มีอยู่เพื่อปฏิบัติงานในองค์กร ความผูกพันไม่ใช่สภาวะเพียงชั่วคราวหรือเฉพาะการณ์เท่านั้น แต่ยังรวมถึง กระบวนการคิดที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม และมีความต่อเนื่อง ซึ่งไม่เจาะจงเพียงแค่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง เหตุการณ์ บุคคล หรือพฤติกรรมใดโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย

1. ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน (Vigor) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่น เปี่ยมไปด้วยพลัง และมีความสามารถในการปรับสภาพจิตใจให้มีความยืดหยุ่นในขณะที่ปฏิบัติงาน

2. การอุทิศตัวเองให้เป็นส่วนหนึ่งของงาน (Dedication) หมายถึง การอุทิศทุ่มเทในการทำงาน โดยรับรู้ถึงการทำงานในลักษณะการทำงานหนัก การใช้ระยะเวลาให้กับการทำงาน และการพยายามหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กร

3. การให้เวลากับงาน (Absorption) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่เต็มไปด้วยความตั้งใจจดจ่อ และมีความสุขกับการทำงาน โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาในการทำงานและความยากของงานที่ทำ

The Institute for Employment Studies (2004) หรือ IES เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาบุคลากรและงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะใส่ใจในบริบทของธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรจะต้องสร้างการพัฒนาและปลูกฝังความผูกพันของพนักงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย มีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อสร้างสิ่งที่ดีกว่า เข้าใจบริบทของธุรกิจและมีมุมมองในภาพใหญ่ เคารพและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้า และมีการพัฒนางานที่ตนทำอย่างสม่ำเสมอ

Burke (2007) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจำนวน 4 ด้าน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยีรวมอยู่ในระดับดีและการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำ วัดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำ แนะนำ และแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพงษ์ ถาวรานนท์ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.ซิลเวอรี่ (เชียงใหม่) จำกัด จากพนักงานทั้งหมดจำนวน 166 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมในระดับเฉยๆ เรียงลำดับคือ ด้านงาน ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆลำดับแรก ดังนี้ ด้านองค์กร คือ บริษัทมีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้กับพนักงาน ด้านงาน คือ บริษัทมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ บริษัทมีการส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน ด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ

พงศธร ไทยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-31 ปี จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีอายุการทำงาน 1-5 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผลิต OPC Drum มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเฉยๆ เรียงลำดับคือ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะ

ผู้นำ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความคิดเห็นในระดับเฉยๆ ลำดับแรก ดังนี้ ด้านองค์การ คือ มีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสมและปลอดภัยให้กับพนักงาน ด้านงาน คือ มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ บริษัทฯ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงาน อย่างเพียงพอและเหมาะสม ด้านภาวะผู้นำ คือ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนวทางด้านความก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงานให้แก่พนักงาน

ขนิษฐา สุขมาก (2552) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เอรಾವินสายไฟเคเบิลจำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดที่ทำงานในพนักงานบริษัท เอรಾವินสายไฟเคเบิล จำกัด จำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเฉยๆ เรียงลำดับคือ ด้านองค์การ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ และ ด้านงาน สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านมีความคิดเห็น ดังนี้ ด้านองค์การ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากลำดับแรกคือ นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละแผนกมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ด้านงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือพนักงานมีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์การ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริษัทฯสามารถทำให้พนักงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลางลำดับแรกคือ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละแผนกได้รับทราบ