

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยและตรวจเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร

The Institute for Employment Studies หรือ IES (2004) (อ้างในชัยทวี เสนะวงศ์, 2550) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านพัฒนาบุคลากร และงานวิจัย ได้ให้นิยามความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ทักษะคิดเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร และค่านิยมองค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะให้ความสำคัญแก่ลักษณะทางธุรกิจ และจะให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญองค์กรจะต้องสร้างการพัฒนา และปลูกฝังความผูกพันของพนักงาน ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่าง นายจ้าง และลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมที่ประกอบไปด้วย

1. มีความเชื่อมั่นในองค์กร
2. มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น
3. เข้าใจลักษณะของธุรกิจ และมีมุมมองในภาพใหญ่
4. มีความเคารพนับถือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
5. มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นที่ก้าวไปข้างหน้า
6. มีการพัฒนางานที่ตนทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2003) สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติและพฤติกรรมของมนุษย์ ได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร ในรูปของ The Gallup Path ซึ่งหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้กิจการเติบโตมิได้เกิดจากการ เน้นการผลิตให้มีกำไร หรือรายได้สูงสุดเท่านั้น แต่เกิดจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กร เพื่อสร้างลูกค้าที่มีความผูกพันกับองค์กร และจะนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของกำไรที่แท้จริง โดยองค์กรจะต้องกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุก ๆ ตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์กรได้ ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์กรเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

จากแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนี้เอง The Gallup Organization ได้นำมาศึกษาวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในการทำงาน โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือพนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ และทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง จะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเอง เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จ
2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

Allen and Mayer, 1990 (อ้างในรุจิ อุษศิลป์ศักดิ์, 2546) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นสถานะทางจิตใจ (Psychological state) ของบุคลากรที่มีต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กรซึ่งบุคคลเหล่านี้จะเป็นผู้ที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อองค์กร หากสมาชิกขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่เป็นการเน้นทางด้านพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกในองค์กรนั้นเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีแสดงออกในรูปพฤติกรรมที่ต่อเนื่องหรือคงเส้นคงวาในการทำงาน เช่น ไม่โยกย้าย เปลี่ยนแปลงที่ทำงาน พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่โยกย้ายไปไหน ก็เนื่องมาจากการได้เปรียบเทียบกับอย่างอื่นแล้วถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากละทิ้งสภาพของสมาชิกหรือลาออกจากองค์กรไป ซึ่งผลเสียนี้จะพิจารณาในลักษณะของผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป เช่น บำเหน็จ บำนาญ ทฤษฎีที่มีชื่อเสียงและจัดว่าเป็นพื้นฐานของความผูกพันคือทฤษฎี SIDE-BET ของ Becker มีสาระสำคัญว่าการลงทุนเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน การที่คนคนหนึ่งเข้ามาทำงานเป็นสมาชิกขององค์กรนานเท่าไรก็เหมือนเขาลงทุนอยู่ในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น ความผูกพันก็จะทวีตามระยะเวลา ทฤษฎีนี้ยังได้อธิบายว่าบางคนสามารถทนอยู่กับองค์กรได้ทั้งที่ไม่สนุกกับงาน เป็นผลมาจากการที่เปรียบเทียบกับน้ำหนักว่าถ้าหากเขาลาออกจากองค์กร เขาจะสูญเสียผลประโยชน์อะไรบ้าง จึงยากต่อการที่จะละทิ้งจากองค์กรไป เพราะหมายถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไป ระดับความผูกพันต่อองค์กรจึงขึ้นอยู่กับความมากน้อยและคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนและขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบความสูญเสียที่เกิดขึ้น

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเป็นการมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นการจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมจรรยาบรรณหรือจิตสำนึก บุคคลจะรู้สึกว่าเขาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กรจงรักภักดีต่อองค์กรเพราะนั่นคือความถูกต้องเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) อธิบายว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า-ออกงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่า

2. ความผูกพันต่อองค์กรเน้นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าของขององค์กรร่วมกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นของสมาชิกองค์กรเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยนำพาให้องค์กรมีประสิทธิภาพอยู่รอดต่อไป นอกจากองค์การต้องสามารถสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกแล้ว การรักษาให้บุคลากรเหล่านั้นคงอยู่กับองค์กร อย่างมีคุณค่าด้วยการสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ (Herbert] 1976 อ้างใน ดำรง พานทอง,2543)

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

The Institute for Employment Studies หรือ IES (2004) (อ้างในชัยทวี เสนะวงศ์, 2550) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานกว่า 10,000 คนใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) จากการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยระดับความผูกพันของพนักงานจะลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการและสายวิชาชีพมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน โดยพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน
2. โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น และได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
3. โอกาสได้พัฒนางานที่ตนทำอยู่
4. องค์กรให้ความสนใจต่อสุขภาพ และความเป็นอยู่ของพนักงาน

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) (อ้างในเสกสรรค์ ศิริวรรณ, 2554) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานเกิดจากโดยองค์ประกอบความผูกพันทั้งหมด 4 ด้านคือ

1. ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานการจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมรวมถึงการได้รับสวัสดิการที่ดีต่างๆ เช่น ประกันสังคมและค่ารักษาพยาบาล ค่าล่วงเวลา โบนัส

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบในการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การกำหนดขีดความสามารถขององค์กรและพนักงาน และความรู้ที่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการแนะนำและแนวทางในการปฏิบัติ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยาพร จันท์เพชร (2553) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดที่ทำงานในบริษัท ฟราแมค (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 158 คน พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเปลี่ยนแปลงเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” (Engaged Employee) และพบว่าพนักงานมีความเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเฉลี่ย ๆ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับน้อยกว่า 0.05 แก่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ผกานันท์ ภูักัณห์พันธ์ (2552) การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 219 คน ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับผูกพันต่อองค์กร (Engaged) โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กรในด้าน องค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร โดยที่ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กร และด้านงาน ตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม คือ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร

เสกสรรร์ ศิริวรรณ (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด ในเขตภาคเหนือ โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั้งหมดที่ทำงานในบริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด ในเขตภาคเหนือ จำนวน 187 คน แบบสอบถามที่ใช้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยใช้คำถามในการวัดสเกลทัศนคติ หรือ Likert Scale แบ่งความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human

Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) เมื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 4 ด้าน โดยใช้วิธีการ Reliability Analysis พบว่าค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 4 ด้านมีค่าความน่าเชื่อถือ (Alpha α) อยู่ในเกณฑ์ดีมาก สามารถยอมรับได้ ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรทั้ง 4 ด้านพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรทั้ง 4 ด้านในระดับมาก โดยให้ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved