

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารต่างๆ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers, R.M. (1977) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าหมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนัก เพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

- 1) มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
- 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
- 3) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Edward L.Gubman (1998) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันของพนักงาน คือ การทุ่มเทพลังงาน พลังใจอย่างเต็มที่ให้กับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งพลังงาน พลังใจ จะแสดงออกมาในหลายรูปแบบ เช่น การทำงานสร้างสรรค์และมีคุณค่า เกินความคาดหมายของลูกค้าและองค์กร

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร

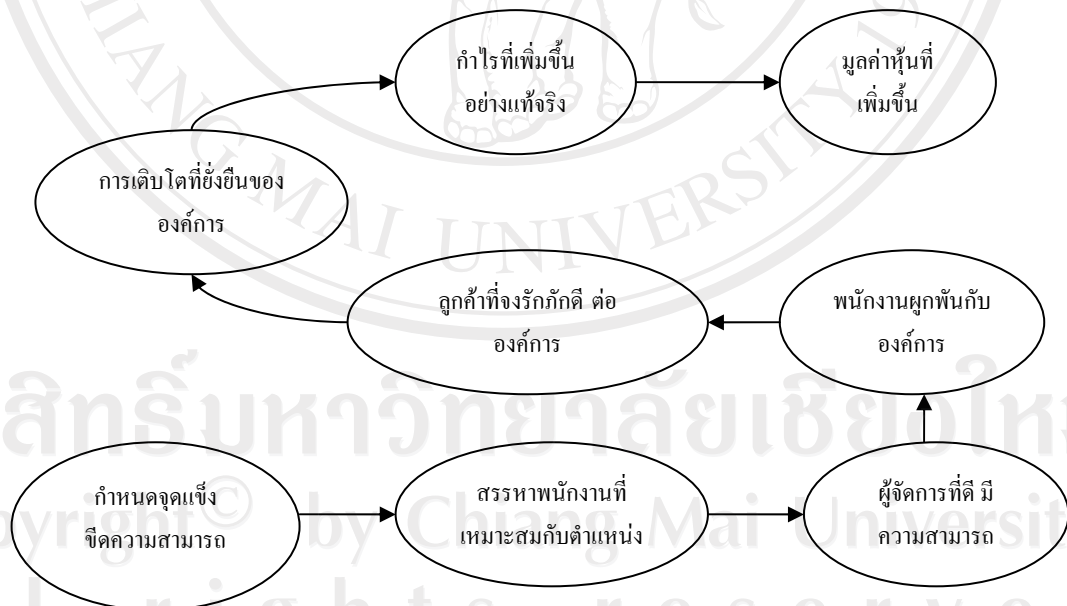
The Institute for Employment Studies (2004) สถาบันด้านการวิจัยและที่ปรึกษาด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ให้นิยามของความผูกพันต่อองค์กร คือ ทศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะให้ความสำคัญแก่บริบททางธุรกิจและจะให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นภายใต้ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ และยังได้ระบุถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ มีความเชื่อในองค์กร มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่ มีความตั้งใจและมุ่งมั่น และมีการพัฒนาอยู่เสมอ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง การที่บุคคลมีการแสดงออกซึ่งความเป็นสมาชิกและความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยพร้อมที่จะเสียสละ ทูมเท และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถที่มีอยู่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งความผูกพันนี้จะเป็นระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์กร ระดับของความเชื่อและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตลอดจนความปรารถนาที่จะอยู่เป็นสมาชิกกับองค์กรนั้นๆ ตลอดไป

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2002) ได้พัฒนาโมเดลที่อธิบายถึงการเชื่อมโยงระหว่างการลงทุนในการทำงานของพนักงานในองค์กรกับเป้าหมายทางการเงินสูงสุดขององค์กร และการเพิ่มมูลค่าโดยรวมขององค์กร ซึ่งโดยทั่วไปตัววัดที่ดีที่สุดก็คือการเพิ่มขึ้นของมูลค่าหุ้นและการวัดมูลค่าทางการตลาด ดังที่แสดงในภาพต่อไปนี้

แผนภาพที่ 1 แสดงการเชื่อมโยงระหว่างพนักงานที่มีความผูกพันกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร (The Gallup Path to Business Performance)



ที่มา : <http://www.gallup.com/consulting/1528/Gallup-Path.aspx>

จากแผนภาพที่ 1 โดยเริ่มต้นจากองค์กรจะต้องมีการกำหนดจุดแข็ง ขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ทุก ๆ ระดับตำแหน่งในองค์กร (Identity Strengths) ทั้งนี้

เพื่อให้องค์กรสามารถคัดสรรพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสมตรงกับความต้องการในตำแหน่งงานนั้น ๆ (The right fit) จากนั้นจะเป็นการคัดเลือก และพัฒนาผู้จัดการที่ดี (Great Manager) ที่มีความสามารถ เพื่อให้สามารถเลือกพนักงานที่ดีที่สุด เหมาะสมกับงาน สามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีที่สุด อีกทั้งเพื่อจูงใจ พัฒนาและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กร (Engaged employee) จนแสดงออกมาซึ่งความเต็มใจ และทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งก็จะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าขององค์กรไว้ได้ ทำให้ลูกค้ามีความผูกพันอยู่กับองค์กร (Engaged Customers) ตลอดจนช่วยเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Growth) ส่งผลต่อยอดขายและผลกำไรที่เพิ่มขึ้นอย่างแท้จริง (Real Profit increase) และจะสามารถเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กร (Stock increase) ได้ในที่สุด

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มาศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท (สวานีย์ แก้วมณี, 2549) ได้แก่

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “สลิปในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญากับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบ ๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ ด้วย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers R.M. (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

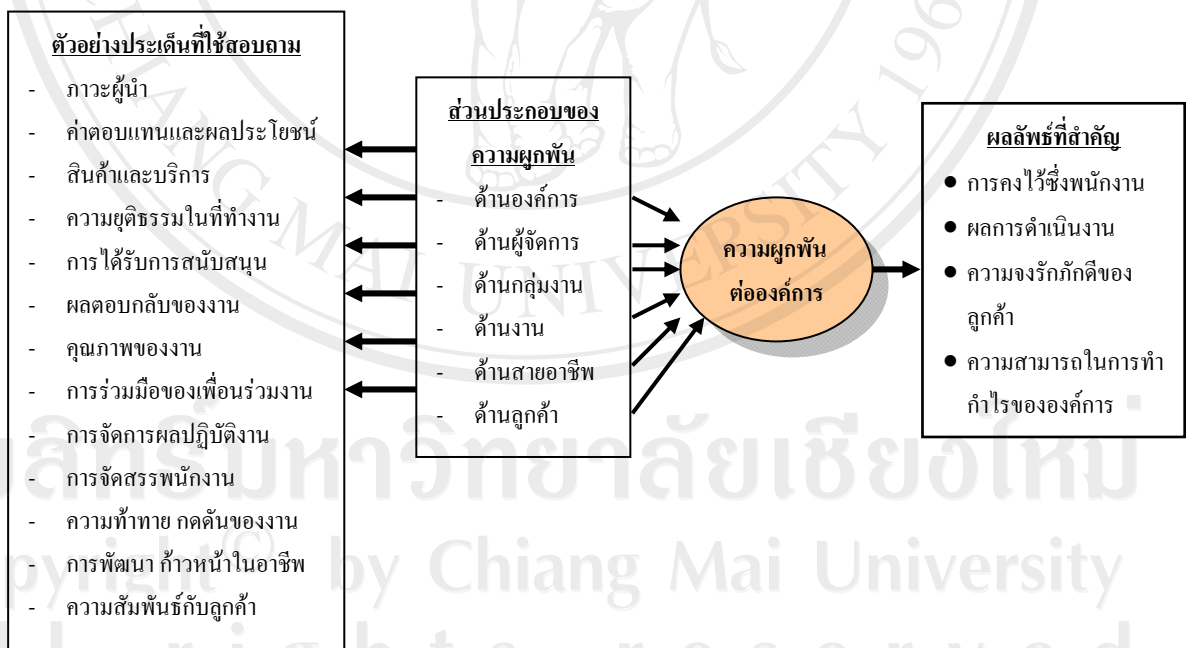
1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผู้ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ความรู้สึกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษางานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) โดยเรียกว่า Employee Engagement Index (EEI) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์กร (Company) กลุ่มงาน (Work Group) สายอาชีพ (Career /Profession) ลูกค้า (Customer) งานที่ทำ (Job) และผู้จัดการ (Manager)

แผนภาพที่ 2 แสดงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement Model)



ที่มา: Burke, Inc. Research. Employee Engagement & Retention Management.

<http://www.burke.com/Services/EERM/services.cfm?id=180>

จากแผนภาพที่ 2 ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน มาใช้ในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็น

ประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับ ผู้นำองค์กร ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่องค์กรจัดไว้ให้แก่พนักงาน ด้านผู้จัดการ (Manager) เป็นคำถามเกี่ยวกับความยุติธรรม ความเสมอภาค การได้รับการสนับสนุนและผลป้อนกลับในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อวัดระดับความรู้สึกที่มีต่อหัวหน้าของพนักงาน ด้านกลุ่มงาน (Work Group) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านงาน (Job) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพอใจในการบริหารค่าตอบแทน การจัดสรรพนักงาน ความท้าทาย ความกดดันในงาน ด้านสาขาอาชีพ (Career /Profession) เป็นคำถามเกี่ยวกับความพอใจในการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพที่องค์กรมีให้แก่พนักงาน และด้านลูกค้า (Customer) เป็นคำถามวัดว่าพนักงานมีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีต่อลูกค้า เป็นต้น ซึ่งจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และส่งผลออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงาน และขององค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำอะไรขององค์กร

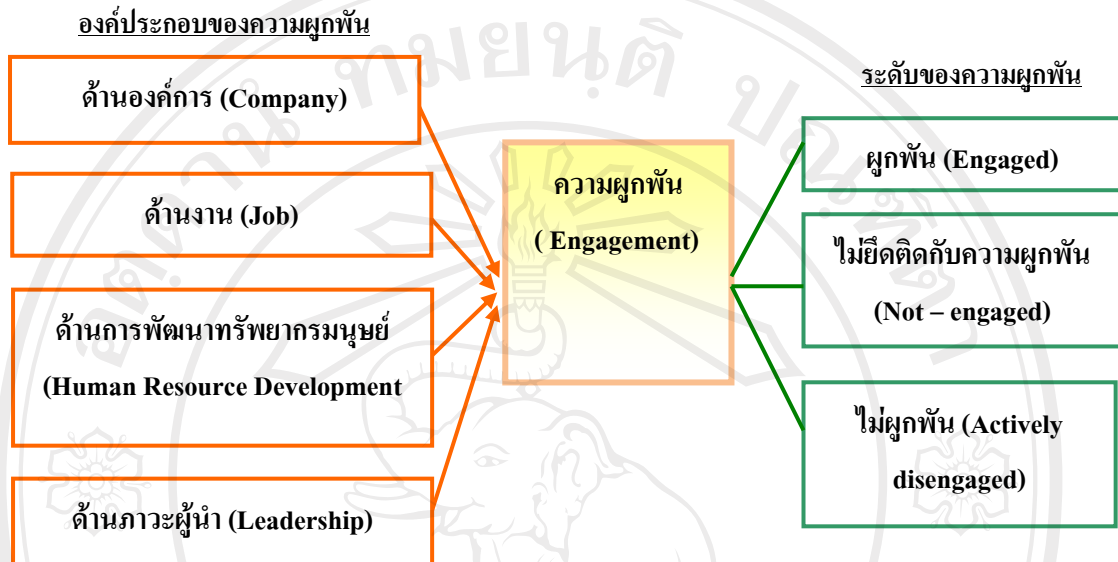
The Institute for Employment Studies (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงาน ในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4) องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่ว ๆ ไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุนความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงาน และลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นผู้ศึกษาได้นำมาสรุปเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

แผนภาพที่ 3 แนวคิดในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน



จากแผนภาพที่ 3 แสดงถึงแนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์ประกอบจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) จะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวม และวัดออกมาเป็นระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) ระดับที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือ ระดับที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร”
- 2) ระดับที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ ระดับที่พนักงานไม่มีใจรักและทุ่มเทในงานเปรียบเสมือน “พิดิบในองค์กร”
- 3) ระดับที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged) คือ ระดับที่พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กรเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของต่างประเทศ มีดังนี้

Nancy R. Rockwood (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญทางธุรกิจสำหรับความสำเร็จขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงของบริษัท จะสนับสนุนซึ่งการรักษา

ไว้ของบุคลากรที่มีทักษะความสามารถ เพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ปรับปรุงในผลการปฏิบัติงานขององค์กร และเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้น ความผูกพันในองค์กรมีผลมาจากหลายปัจจัย ทั้งจากวัฒนธรรมในองค์กร ลักษณะการติดต่อสื่อสารและการบริหารภายในองค์กรที่จะสร้างความเคารพและเชื่อมั่นต่อกัน ลักษณะของผู้นำและการแข่งขันกันในบริษัท นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงอุปสรรคของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ รูปแบบของกฎระเบียบ วัฒนธรรม และพฤติกรรมในองค์กร ซึ่งสามารถจะสร้างความเสียหายต่อความสำเร็จทางการเงินขององค์กรได้ แต่การบริหารทรัพยากรบุคคล ก็สามารถที่จะจัดการกับอุปสรรคเหล่านี้ได้ ขึ้นอยู่กับนโยบายในการทำงานว่าเป็นอย่างไร และการนำระเบียบ ข้อบังคับต่างๆมาใช้ในทางปฏิบัติ

Richard MacBain (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยได้ทำการค้นคว้างานวิจัยต่าง ๆ และสัมภาษณ์หัวหน้างานฝ่ายบุคคลของบริษัทชั้นนำกว่า 10 บริษัท ถึงคำจำกัดความของคำว่า Engagement หรือความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสรุปได้ว่า เป็นการที่พนักงานทุกระดับจะมองเห็นเป้าหมายขององค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยตราหือหรือสัญลักษณ์ (Brand) ขององค์กร ทั้งในแง่ของเหตุผลและอารมณ์ ซึ่งในท้ายที่สุดจะนำพาให้พนักงานเหล่านั้น เต็มใจที่จะใช้ความพยายามต่อการทำงานอย่างสุขุม รอบคอบมากกว่าที่คาดหมายไว้ และไปสูเป้าหมายเดียวกัน นอกจากนี้งานวิจัยได้สรุปถึงตัวขับเคลื่อนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ไว้ 3 ปัจจัย ได้แก่ ด้านองค์กร(Organization) หมายถึง วัฒนธรรม ค่านิยม และวิสัยทัศน์ขององค์กร ตราสัญลักษณ์ขององค์กรหรือยี่ห้อสินค้า ด้านการจัดการและด้านผู้นำ หมายถึง ความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน การติดต่อสื่อสาร ข้อผูกมัดของหัวหน้าสายงาน และ ด้านชีวิตการทำงาน หมายถึง การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน การพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ ความคาดหวังจากการทำงานดูกระบืออย่างชัดเจน การตัดสินใจในงาน และสภาพแวดล้อมของการทำงาน เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ มีดังนี้

พิชญากุล สิริปัญญา (2545) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) พบว่า ปัจจัยในด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน

ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ในงานกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมุทรสาคร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่วนเพศ สถานภาพ สมรส ระยะเวลาปฏิบัติการในองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

พัชรภรณ์ สุกมั่งมี (2548) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กร พบว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจในงานด้านสัมพันธภาพในงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณค่างาน สิ่งแวดล้อม และผลตอบแทน ตามลำดับ ส่วนความรู้สึกผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และจะแตกต่างกันขึ้นกับสายงานที่ทำ อายุงาน และระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน สายงานสำนักงานจะรู้สึกผูกพัน มากกว่าสายงานผงซักฟอก อายุงานที่มากก็จะผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น และระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ นอกจากนี้พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

จิระชัย ยมเกิด (2549) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูง

คือมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน แต่ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ ผลป้อนกลับ และปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรก็มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันในองค์กร

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ได้ทำการศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานมีความผูกพันโดยรวมในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งความเชื่อมั่นในแรงกล้า ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน รายได้ที่ได้รับ และหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับ และโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพัน และปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ คือความรู้สึกว่าตนเองมีความสัมพันธ์ต่อองค์กร องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันเช่นเดียวกัน

สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงาน และ ประสบการณ์ในงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก คือมีความคิดเห็นในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเชื่อมั่น และยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กรในระดับรองลงมา และมีความปรารถนาต่อการคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ในขณะที่ปัจจัยเรื่องเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส ไม่มีผลต่อระดับ

ความผูกพัน ในส่วนของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์ทางบวก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานจะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น หากงานที่ได้ปฏิบัตินั้น มีความหลากหลาย ทำทาสสามารถทำงานได้อย่างอิสระ อีกทั้งมีความเข้าใจในกระบวนการของงาน และได้รับการประเมินผลของงานที่ตนได้ปฏิบัติแล้ว ปัจจัยสุดท้ายคือ ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติก็มีความสัมพันธ์ทางบวกเช่นกัน โดยพนักงานที่รู้สึกว่าองค์กรที่ตนทำงานอยู่สามารถฟังพาได้ และตนเองเป็นผู้ที่มีบทบาท มีความสำคัญ มีคุณค่าต่อองค์กร จะรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved