

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1.1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

- 1) มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
- 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร
- 3) มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร

The Institute for Employment Studies (IES) (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมองค์กร โดยระบุถึงพฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

- 1) มีความเชื่อในองค์กร
- 2) มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น
- 3) เข้าใจลักษณะของธุรกิจและมองในภาพใหญ่
- 4) มีความตั้งใจและมุ่งมั่น
- 5) มีการพัฒนาอยู่เสมอ

Mowday และคณะ (1982) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร คือการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดี (Royalty) เพราะว่าเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนาและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

โสภา ทรัพย์มากอุดม (2533) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า การที่สมาชิกในองค์กรมีความผูกพันและความซื่อสัตย์ต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม ขององค์กรและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรไว้

2.1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2002) สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษา ได้ค้นพบแนวคิดที่ชื่อว่า The Gallup Path ซึ่งเป็นกรอบในการขับเคลื่อนเครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งมุ่งเน้นที่จะช่วยให้บริษัทมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องทั้งในด้าน รายได้ กำไร ที่เกิดจากการสร้าง ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement) และ ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) โดยงานวิจัยและคิดค้นของ Gallup ทำให้ค้นพบแนวทางที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ ด้วยการจำเป็นต้องสร้างลูกค้าที่มีความผูกพัน และพนักงานก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร โดยหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในทุกองค์กรจะสร้างการเติบโตขยายและกำไรขององค์กร (Brandage, 2548)

Jack Welch, CEO ของบริษัท General Electric (2002) กล่าวว่าไว้ว่า บริษัทใดๆ ที่พยายามทำการแข่งขัน จะต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคน ในธุรกิจการบริการพนักงานมีความสำคัญคือเป็นผู้ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และในธุรกิจอุตสาหกรรมก็ไม่สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้หากปราศจากพนักงานที่มีความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่มีความผูกพัน จนสามารถสร้างการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มาศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท (สวณีย์ แก้วมณี, 2549) คือ

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

2) พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-engaged employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทใน

งาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้ความสำคัญกับองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

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

2.1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย คือ

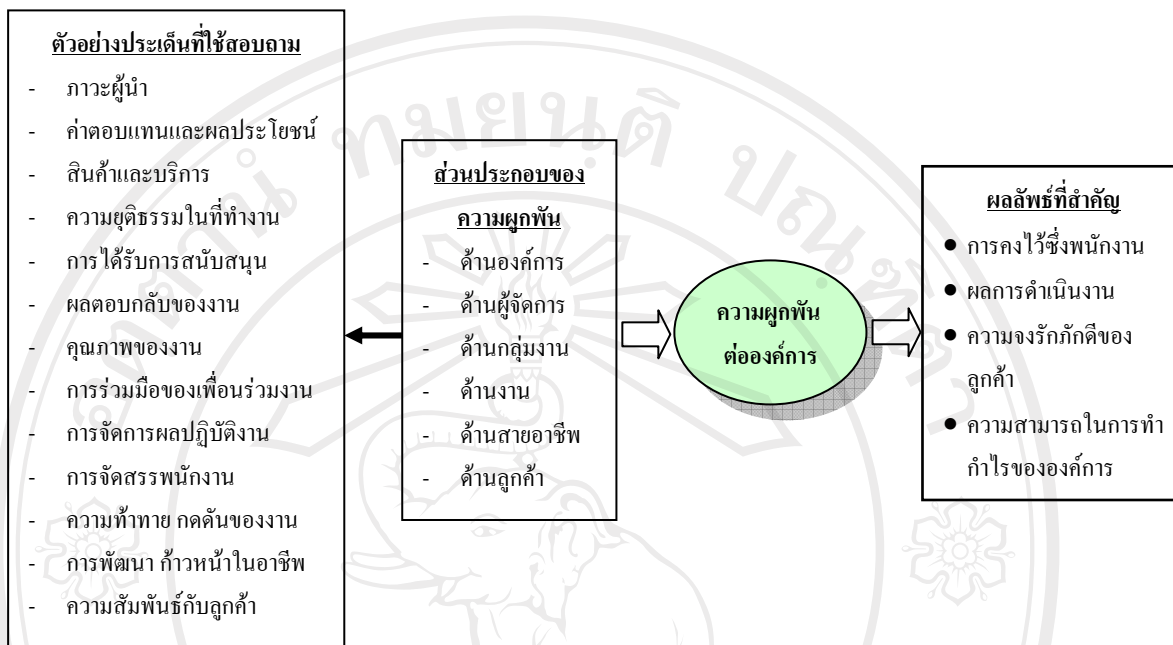
1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic) หมายถึง ตัวแปรต่างๆที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้นๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการ ความสำเร็จ ความชอบ ความเป็นอิสระ

2) คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร

Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยในการวิจัยได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Components) โดยแนวคิดที่ชื่อว่า Employee Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยต่าง ๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์กร (Company) ผู้จัดการ (Manager) กลุ่มงาน (Work Group) งาน (The Job) สายอาชีพ (Career /Profession) และลูกค้า (Customer)

แผนภาพที่ 1 Employee Engagement Model



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

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

Burke ได้นำปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน ดังแสดงในแผนภาพที่ 1 เช่น ในด้านองค์กร เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โดยปัจจัยในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงาน ดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้าและความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies (IES) (2004) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนา กลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น

3) โอกาสในการพัฒนาในงาน

4) องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ IES ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงาน ลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

2.2 ทบทวนวรรณกรรม

พิชญากุล สิริปัญญา (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษา พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ” โดยทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ของพนักงานที่มีต่อองค์กร พบว่า ความผูกพันของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วน เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

รัชนิดา ตุงคลสวัสดิ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโดยภาพรวมผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันขององค์กร คือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพ และด้านผลประโยชน์ตอบแทน พนักงานธนาคารทั้งหมดมีความพึงพอใจในงานโดยรวมแล้วพบว่าอยู่ในระดับสูง แต่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานธนาคารรับรู้ได้ถึงเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวปฏิบัติและนโยบายของธนาคารของพนักงานน้อย ผู้ศึกษาจึงได้แนะนำเสนอแนะให้ธนาคารมีการส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากขึ้น และส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือนของพนักงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เบญจมาภรณ์ นวลิมปี (2546) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงครามและสาขาสมาคม” เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 42 คน โดยใช้ทฤษฎีของ R.M. Steers 3 ด้าน อันได้แก่ (1) ปัจจัยด้านลักษณะบุคคล (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ (3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ใช้แบบสอบถามตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แปลความหมายค่าคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ผลการศึกษาพบว่า มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ในปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ของพนักงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อองค์กร ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมพนักงานมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง และโดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

จิระชัย ยมเกิด (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด” โดยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับสูงคือมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากต่อองค์กร มีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อเป้าหมายขององค์กร แต่ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของอายุ เพศ ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน แต่ระดับการศึกษามีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ความมีอิสระ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ ผลป้อนกลับ และปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นที่พึงพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรก็มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความผูกพันในองค์กร

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด” โดยใช้ทฤษฎีของ R.M. Steers เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ต่อความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับ

ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรสจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน และจากผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานพบว่า ปัจจัยทางบวกจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved