

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan II, B. (1974 : 533-546) ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวขององค์กร (Identification) หมายถึง การยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปในทางเดียวกับตน 2. ความเกี่ยวพันกับองค์กร (Involvement) หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร 3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) หมายถึง การยึดมั่นในองค์กร และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Mary Sheldon (1971:143) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึงทัศนคติ หรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติการที่มีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวกทัศนคติหรือความรู้สึก จะเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น กับองค์กรซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน และผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร จะตั้งใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ชัยทวี เสนะวงศ์ (2550) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการที่จะพัฒนา หรือสร้างให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร เมื่อพนักงานมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร พวกเขาจะตระหนักถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ตลอดเวลา พนักงานเหล่านี้พร้อมจะทุ่มเท ร่วมมือในการปรับปรุงงาน เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพัน

แนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพัน (Engagement Factors) ทั้ง 4 ด้าน คือ

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

2. ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

Steers, R.M. (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2. คุณลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยิ่งทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดีขึ้น (นาฏยา อ่วมผึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มี การควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคคลกรปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึงงานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติ ต้องใช้ความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลายๆอย่างของหน่วยงาน ให้สำเร็จผลรวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ทำท่ายและกระตุ้นให้บุคคลกรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของ บทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้น ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลกรเกิดความรูสึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ที่ ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคคลกรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องได้รับ ข้อมูล ป้อนกลับของตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการ ประเมิน ผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลกรมีโอกาสที่จะติดต่อกับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลาย ในการพัฒนาตนเอง ในการพัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นก็จะ กระตุ้นให้เกิดความรูสึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรูสึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อ สิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรูสึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรูสึกว่าตนเองได้รับการยอมรับ จากองค์กร รูสึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่าเป็นเสมือนรางวัลขององค์กรที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรูสึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรูสึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรูสึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อ องค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคคลกรได้ลงทุน ปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้าง ความผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะคิดของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักความสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงานทำให้บุคลากรรู้สึกวาทักษะคิดของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กิตติมาภรณ์ นิลนิยม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังกการรวบรวมกิจการกับธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ปี 2545: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่” โดยได้ทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่ จากการพิจารณาตัวแปร 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ระดับ 4-13 ที่ประจำที่สำนักงานใหญ่ จำนวน 342 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-Test (One-way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน χ^2 ค่า นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลป้อนกลับของงาน ความคาดหวังใน โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และส่วนประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับจากการตอบสนองจากองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ทักษะคิดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุปิ่นนที ชนะสงคราม (2547) ได้ศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสาขา ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 371 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์क्रमเมอร์วีและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน χ^2 ค่า นัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าในภาพรวมของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการรับรู้บรรยากาศองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร

สุรารักษ์ ศักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานและอายุในการทำงาน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น สำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

จิระชัย ยมเกิด (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทลานนาเกษตรอุตสาหกรรม จำกัด มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท รายได้หรือเงินเดือนที่ได้รับ และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่างค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

นิรวิติ ไต้วัลย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานเชิงใหม่ ผลการศึกษาพนักงานจำนวน 190 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่าพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็น

ด้วยมาก ด้านความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านองค์การ ส่วน ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ พบว่ามีระดับความคิดเห็นในระดับเฉยๆ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ องค์ประกอบด้านภาวะผู้นำ และด้านองค์การ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ได้แก่ ระดับตำแหน่ง ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ

สำหรับความคิดเห็นในระดับเห็นต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกในแต่ละด้าน พบว่าด้านองค์การมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ด้านองค์การ ได้แก่ ธนาคารมีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนที่พนักงานทำผิด ธนาคารมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานในองค์การที่ชัดเจน ธนาคารมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ธนาคารจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างเหมาะสม ธนาคารมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์การ ธนาคารมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยให้กับพนักงาน นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของธนาคาร ด้านงาน ได้แก่ นโยบายพนักงานในธนาคารมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับธนาคาร ธนาคารมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับ ความรู้ความสามารถของพนักงาน ธนาคารมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ธนาคารมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเพียงพอ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ลำดับแรกได้แก่ ธนาคารมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานและมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ด้านภาวะผู้นำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ลำดับแรกได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงานได้รับทราบและผู้บังคับบัญชามีการแนะนำและให้แนวทางพนักงาน

ประชากร คำฟู (2551) ได้ศึกษา ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพนักงานจำนวน 194 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 11-15 ปี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อความผูกพันในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อ

องค์การของพนักงาน ได้แก่ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพอายุการทำงาน และระดับตำแหน่ง ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความผูกพันขององค์การ

สำหรับความคิดเห็นต่อความผูกพันในแต่ละด้านพบว่ามีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อยลำดับแรกในแต่ละด้าน ดังนี้ **ด้านองค์การ** ได้แก่ อนาคตมีกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจนที่พนักงานทำผิด อนาคตมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงานในองค์การที่ชัดเจน อนาคตมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี อนาคตมีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยให้กับพนักงาน นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมา จากนโยบายและกลยุทธ์ของ อนาคต อนาคตมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์การ อนาคตจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างเหมาะสม อนาคตมีการเปิดโอกาส และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน **ด้านงาน** ได้แก่ อนาคตมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน **ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** ได้แก่ อนาคตทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน อนาคตมีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ อนาคตมีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน อนาคตมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์การอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ อนาคตมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเหมาะสมกับกำลังความสามารถของพนักงานที่ลงไปในงาน อนาคตส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน อนาคตมีการจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ของ อนาคตและพนักงาน อันระบุไว้ถึง ความรู้ ความสามารถ หรือทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่จำเป็นต้องงานนั้นๆ อนาคตมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงาน และมีการเปลี่ยนตามความเหมาะสม องค์การมีการเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนา และการจ่ายค่าตอบแทน อนาคตมีการจัดการวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้อย่างเหมาะสม อนาคตส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน **ด้านภาวะผู้นำ** ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แต่ละหน่วยงานได้รับทราบผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้าง และถ่ายทอดให้พนักงาน ได้ทราบผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ผู้บังคับบัญชามีการแนะนำและให้แนวทางในการทำงานแก่พนักงาน ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมิน (Feedback) ให้พนักงาน ได้รับทราบถึงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

นฤมล กิมภากรณ์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีองค์กรสื่อสารโทรคมนาคม เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักงานปฏิบัติการภูมิภาคภาคเหนือ และสำนักบริการลูกค้า สาขาเชียงใหม่ จำนวน 149 คน ผลการศึกษาพบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับผูกพัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพัน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านทัศนคติต่อการดำเนินงานขององค์กรในส่วนต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และปัจจัยด้านระบบการทำงานในองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved