

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานพื้นที่พิเศษ เชียงใหม่ไนท์ซาฟารี ผู้ศึกษาได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพัน

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1997) (อ้างใน ผกานันท์ ภูักัมพันธ์, 2552) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Institute of Employment Studies (IES) (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัย ได้ให้นิยามความผูกพันต่อองค์กร คือ ทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่ผูกพันกับองค์กรจะให้ความสำคัญต่อบริบททางธุรกิจและให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติการให้ดีขึ้นภายใต้ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

The Gallup Organization (2002) เป็นสถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษา ซึ่งนำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมาศึกษาวิจัย โดยแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือนดาวเด่นในองค์กรทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-engaged Employee) คือ พนักงานที่เสมือน ศีลขโมยในองค์กร ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่สร้างปัญหาให้องค์กร (Actively Disengaged Employee) คือพนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำได้ และยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบๆข้าง เปรียบเสมือน แอปเปิ้ลเน่า ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงแต่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จพนักงานเหล่านี้ยังขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่น ๆ อีกด้วย

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

Steers (1997) (อ้างใน ผกานันท์ ภูักันหพันธ์, 2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และผลลัพธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1). ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) หมายถึง ตัวแปรต่างๆ ที่ระบุคุณสมบัติของบุคคลนั้น ๆ เช่น อายุ การศึกษา อายุงาน ความต้องการความสำเร็จ ความชอบความเป็นอิสระ

2). ลักษณะของงาน (Job Characteristic) หมายถึง ลักษณะสภาพของงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่ามีลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย 5 ลักษณะคือ ความเป็นอิสระในงาน ความหลากหลายทักษะในงาน (Autonomy) ความเป็นเอกลักษณ์ของงาน (Variety) ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) และโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในการทำงานนั้น (Opportunity for Optional Interaction)

3). ประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน (Job Experience) หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไร โดยกำหนดไว้ 4 ลักษณะ คือทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร (Group Attitude) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร (Met Expectation) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร (Personal Importance) และความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้ (Organization Dependability)

Institute of Employment Studies (IES) (2004) บริษัทที่ปรึกษางาน ทางด้านการพัฒนากลยุทธ์และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) โดยพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจาก

- 1). การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2). โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3). โอกาสในการพัฒนางาน
- 4). องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงาน สามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงาน ลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่ว ๆ ไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน ทั้งนี้ความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะงาน ลักษณะประสบการณ์

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้ทำการศึกษาและนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน (Engagement Component) พบว่าการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็น นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงาน มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร การมีระบบมาตรฐานการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่

ชัดเจนกรณีที่พนักงานทำผิด และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผนงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม การจัดทำวัดความสามารถ (Competency) ขององค์กรและพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนาและการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดระบบการให้คำปรึกษา

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ได้รับทราบ รวมถึงผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำแนะแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

จะเห็นได้ว่า นักวิชาการและนักวิจัย มีแนวความคิดในเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรคล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้คัดเลือกปัจจัยที่นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันมาทำการศึกษา โดยสรุปเป็นปัจจัยในการศึกษา รวม 4 กลุ่มปัจจัย จากกรอบแนวคิดของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” โดยใช้

แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบทวิ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย ใช้มาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับในการวัดความคิดเห็น ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในด้านภาพรวมของพนักงานไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีความผูกพันในระดับผูกพันต่อองค์กร (Engaged) โดยพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความรู้สึกผูกพันอย่างมากกับองค์กรและเป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่เลือกทำงานด้วย และผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก จำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และมีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าต่อองค์กรหรือต่อหน้าที่การงาน และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากทุกด้านทั้งในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และด้านภาวะผู้นำ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ด้านองค์กรและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้านภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผกานันท์ ภูักัณห์พันธ์ (2552) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจากการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงแบบทวิ การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบเส้นตรง ใช้มาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับในการวัดความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในด้านต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ และปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันขององค์กร โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านองค์กรและด้านงานตามลำดับ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม

คือ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับ/ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ในด้านภาพรวมซึ่งนำไปสู่ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อย่างไรก็ตามการศึกษานี้สรุปได้ว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับผูกพันต่อองค์กร (Engaged)

พัชรภรณ์ เนตรนวล (2552) ทำการศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บข้อมูลจากประชากรจำนวน 236 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าแจกแจงแบบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้มาตรวัดลิเคิร์ต 5 ระดับ ในการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากทุกด้านมีปัจจัยด้านองค์กรและด้านภาวะผู้นำ ที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ในส่วน เพศ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความผูกพันต่อองค์กร อย่างไรก็ตามการศึกษานี้สรุปได้ว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่ มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged)