

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท อินเตอร์เพอร์เน็ท จำกัด สาขาเอกชัย มีแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

ความผูกพันต่อองค์กร (Richard M. Steers, 1977) หมายถึง ความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินภารกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดย

- 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร (Richard M. Steers, 1977) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรเป็น 3 กลุ่มคือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน
- 2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่น ผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง
- 3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรพึงพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนองทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

องค์ประกอบของความผูกพัน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549) ได้ทำการศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของความผูกพัน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

- 1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและการรับฟังความคิดเห็น นโยบายและ

กลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงาน มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและ กลยุทธ์ของ องค์กร การมีระบบมาตรฐานการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัย มีกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เคร่งครัด และบทลงโทษที่ชัดเจน กรณีที่พนักงานทำผิด และมีการส่งเสริมให้พนักงานได้ เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การจัดเตรียม อุปกรณ์เครื่องมือให้พนักงานอย่างเพียงพอ การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับองค์กร

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ การวางแผน งานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม การจัดทำขีดความสามารถ (Competency) ของ องค์กรและพนักงาน การเชื่อมโยงผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Appraisal) ไปสู่การฝึกอบรม การพัฒนาและการจ่ายค่าตอบแทน การทำให้พนักงานรู้สึกมีความ มั่นคงในการทำงาน มีเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานที่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานได้ มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโต มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้พนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนตาม ความเหมาะสม ส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่ สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในธุรกิจเดียวกันได้ มีการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของพนักงาน อย่างเพียงพอ ส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และมีการจัดการ ระบบการให้คำปรึกษา

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้ พนักงานได้ทราบ ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้บังคับบัญชา มี การสื่อความถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้และหน่วยงานได้รับทราบรวมถึง ผู้บังคับบัญชา มีการให้คำแนะนำแนะแนวทาง ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (The Gallup Organization, 2002 อ้างใน ชาน นทร์ ปวงละคร, 2551: 9) ได้ทำการศึกษาวิจัย โดยแบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged employee) คือ พนักงานที่ เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ซึ่งพนักงานทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในงานที่ได้รับ มอบหมายอย่างเต็มความสามารถ พนักงานจะมีความภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อทำให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged employee) คือพนักงานที่เหมือน “ผีดิบในองค์กร” เป็นพนักงานทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามคำสั่งของหัวหน้างาน ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีความคิดริเริ่มที่จะค้นหานวัตกรรม

3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (Actively disengaged employee) คือพนักงานที่ชอบสร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติเชิงลบในการทำงานกับองค์กร ไม่มีความสุขในตำแหน่งและหน้าที่การงานที่ทำ และยังส่งความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ต่อไปยังพนักงานที่อยู่รอบๆ ข้างเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่นและองค์กร ในที่สุดไม่เพียงแต่พนักงานเหล่านั้นที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ แต่ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงาน คนอื่นๆ รวมไปถึงความสำเร็จและเจริญก้าวหน้าขององค์กรอีกด้วย

เครื่องมือการสร้างความผูกพันของบริษัท อินเด็กซ์ อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาเอกชัย
(บริษัท อินเด็กซ์ อินเทอร์เน็ต จำกัด สาขาเอกชัย, 2557: สัมภาษณ์)

1. มีการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นจากพนักงาน
2. มีการจัดทำ 5ส ภายในโรงงาน
3. มีการตีพิมพ์ประกาศเกี่ยวกับกฎระเบียบและข้อบังคับของบริษัท
4. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์นิรภัยส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น ถุงมือ ผ้าปิดจมูก หมวกนิรภัย เป็นต้น เพื่อลดอุบัติเหตุจากการทำงาน และมีการตีพิมพ์ประกาศในเรื่องอัตราความถี่ของอุบัติเหตุภายในโรงงาน
5. มีการฝึกอบรมพนักงาน (Job Training) และมีการประเมินผลการทำงานของพนักงานจัดระดับพนักงาน เพื่อจ่ายค่าตอบแทนตามประสิทธิภาพของพนักงานแต่ละคน
6. จัดให้มีห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้น
7. มีการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกันในช่วงพักกลางวัน เช่น การเล่นกีฬา การเล่นเกมกรุก หมากฮอส เป็นต้น
8. มีการตีพิมพ์ประกาศให้พนักงานได้ทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของแต่ละแผนก
9. มีการตีพิมพ์ประกาศให้พนักงานได้ทราบถึงผลการประเมินและผลการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ช่อสุดา โสระดา (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานรายวันของบริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด จำนวน 319 คน โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานบริษัท มโนห์ราอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อบริษัทอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกองค์ประกอบ ตามลำดับ ได้แก่ ด้านองค์การ โดยเฉพาะในเรื่องนโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางเพื่อใช้สื่อสารกับพนักงานได้อย่างเหมาะสม และบริษัทฯ มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมปลอดภัยให้กับพนักงาน รองลงมาเป็นด้านภาวะผู้นำ มีองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์กว้างไกลและถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต่อมาคือด้านงาน มีองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริษัทมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่สนับสนุนการทำงานของพนักงาน และพนักงานในบริษัทมีรูปแบบการทำงานที่สอดคล้องกับบริษัท และสุดท้ายคือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริษัทส่งเสริมการจัดทำกิจกรรมเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน บริษัทฯ สามารถทำให้พนักงานรู้สึกที่มีความมั่นใจในการทำงาน และบริษัทฯ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัท รวมทั้งการศึกษาความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ในภาพรวม พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมพบว่า พนักงานบริษัท มโนห์รา อุตสาหกรรมอาหาร จำกัด มีความผูกพันอยู่ในระดับ “ดาวเด่นในองค์การ” (Engaged)

บรรพต ไชยกิจ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 400 คน โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มประชากร (Independent Sample T-test) และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มประชากร (Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยสมการถดถอย (Linear Regression Analysis) พบว่า พนักงานของบริษัท เวสเทิร์นดิจิตอล(ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อบัญชีของความผูกพันทั้ง 4 ด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านองค์การมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องบริษัทมีการถ่ายทอดนโยบาย และกล

ยุทธ์ให้กับทุกฝ่ายอย่างชัดเจน บริษัทฯ มีการจัดระบบวิธีการทำงานอย่างเป็นมาตรฐาน และมีเกณฑ์ โดย รวมอยู่ในระดับดี และบริษัทฯ มีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสมและปลอดภัย ให้กับพนักงาน รองลงมาคือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในระดับเห็น ด้วยมาก คือ บริษัทฯ มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ บริษัทฯ มีการส่งเสริม และจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน และบริษัทฯ สามารถทำให้พนักงานรู้สึก ว่ามีความมั่นคงในการทำงาน ต่อมาคือด้านภาวะผู้นำ โดยมีองค์ประกอบย่อยที่อยู่ในระดับเห็นด้วย มาก คือ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความคาดหวังในการทำงานของพนักงานให้แก่แต่ละแผนกได้รับ ทราบ และผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แก่พนักงานทุกคน และ ด้านงาน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยน้อยที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องบริษัทฯ มีการให้พนักงานมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับตนเองและบริษัทฯ มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในภาพรวม โดยรวมอยู่ใน ระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมพนักงานผู้ตอบ แบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” และเมื่อศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ และด้านภาวะผู้นำต่อความผูกพันต่อองค์การด้านภาพรวมของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความผูกพันด้านภาพรวมต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญ

ภานิติ ปญญา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของพนักงาน ราชการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานราชการ ทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 192 ราย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้วยการ วิเคราะห์สมการถดถอย พบว่า โดยรวมพนักงานราชการทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด เชียงใหม่ มีระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในด้านองค์การอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ ในเรื่องราชการทหารไทยมีการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นใน องค์กร ราชการทหารไทยมีการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอย่างเหมาะสม และปลอดภัยให้กับ พนักงาน และราชการทหารไทยมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับพนักงานอย่างชัดเจน โดย ในด้านที่เหลือ คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านงานและด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ ในระดับเฉยๆ และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำ และด้านงาน พนักงานมีระดับความ คิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ ในทุกปัจจัยย่อย สุดท้ายคือด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เมื่อพิจารณา ปัจจัยย่อยในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเฉยๆ คือ

ธนาคารทหารไทย มีการส่งเสริมและจัดทำกิจกรรมการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงาน
ธนาคารทหารไทย มีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ และพนักงานมีระดับ
ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คือ ธนาคารทหารไทย สามารถทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีความมั่นคงใน
การทำงาน รวมทั้งการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม โดยรวมใน
ระดับเห็นด้วยมาก นอกจากนี้มีความผูกพันในระดับผูกพันต่อองค์กร (Engaged) โดยมีความคิดเห็น
ผูกพันเป็นอย่างมากต่อองค์กร เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” และเมื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์
ระหว่างองค์ประกอบด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำต่อ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านภาพรวมของพนักงาน พบว่า องค์ประกอบด้านองค์กร และด้านภาวะ
ผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในภาพรวมต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ต่ำกว่า
0.05



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved