บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการฝูงบิน 411 กองบิน 41 กองพลบินที่ 3 กองบัญชาการยุทธทางอากาศ ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารต่างๆ และงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับของคำมั่นสัญญาและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อองค์การและค่านิยมขององค์การ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องการความสัมพันธ์ทั้งสองฝ่ายระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน (Alpha Measure อ้างถึงใน เสาวนีย์ แก้วมณี, 2549:11)

Steers and Porter (1991) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยมีความเชื่อว่าองค์การนี้ เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การเป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภูมิใจในความเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

Burke (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพัน คือผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์การนั้นๆ เพื่อส่งเสริมองค์การให้สร้างผลผลิตและ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์การให้ประสบความสำเร็จ มีผลกำไร โดยความผูกพันของพนักงานที่มีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์การ

The Institute for Employment Studies (2003) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็น ทัศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์การและค่านิยมองค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะตระหนักสภาพแวดล้อมของธุรกิจ การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ

2.1.2 ความสำคัญต่อความผูกพันต่อองค์การ

The Gallup Organization ได้ค้นพบแนวทางที่มนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์การ ในรูปของ The Gallup Path โดยหัวใจสำคัญของโมเดลนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานทุกระดับในองค์การจะสร้างการเติบโตยอดขายและกำไรขององค์การ

องค์การจะต้องกำหนดขีดความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่ดีที่สุดในทุกๆ ตำแหน่งงาน เพื่อคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ อีกทั้งผู้จัดการที่ดีจะต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีที่สุด ต้องรู้จักจูงใจและรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่สร้างกำไรให้แก่องค์การได้ตลอดจนเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า ส่งผลให้องค์การเกิดการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์การได้

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977) ได้รวบรวมผลการศึกษาของนักวิชาการหลายท่าน แล้วนำมาสร้างกรอบความคิดเพื่อศึกษาที่มา (Antecedent) หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ (Outcome of Commitment) และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ โดยได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วยอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

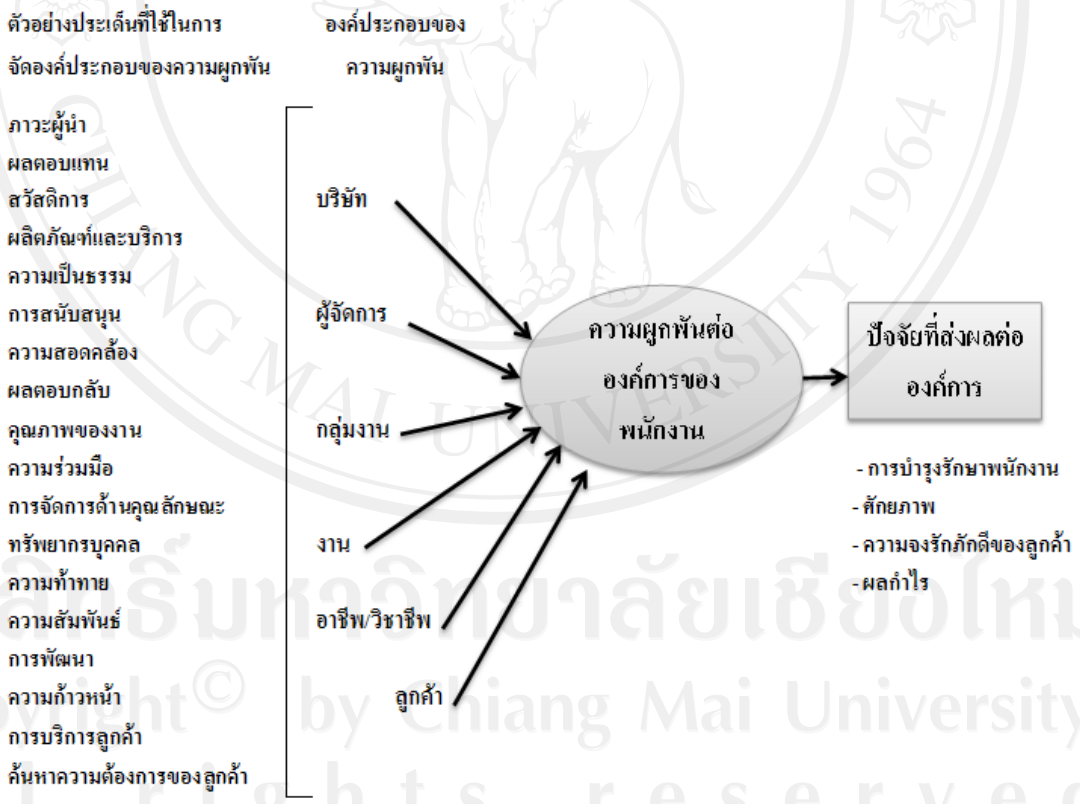
2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพิ่มค่าให้กับตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึงการรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การได้แก่ ความรู้สึกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์การ องค์การพึ่งพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

Burke (2003) ได้กล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อพนักงาน (Engagement Components) โดยเรียกว่าดัชนีความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Index,EEI) ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ องค์การ (Company), กลุ่มงาน (Work Group), สายอาชีพ (Career/Profession), ลูกค้า (Customer), งานที่ทำ (The Job) และผู้จัดการ (Manager)

แผนภาพที่ 1 แสดงความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (Employee Engagement Model)



ที่มา: ปรับมาจาก Burke, Inc., N.D. [Online]

จากแผนภาพที่ 1 ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน โดย Burke ได้นำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน เช่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในด้านองค์การ เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์การ การคงอยู่ของพนักงานในองค์การ ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute for Employment Studies (IES) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่

1) มีความเชื่อมั่นในองค์การ

2) มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้น

3) เข้าใจลักษณะธุรกิจและมองภาพใหญ่

4) มีความตั้งใจและมุ่งมั่น

5) มีการพัฒนาอยู่เสมอ

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (2549) พบว่าองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน เกิดจากโดย Engagement Components ทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1) ด้านองค์การ (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน, การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน, การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น, การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน, การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และการส่งเสริมให้พนักงานได้เรียนรู้ และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์การ

2) ด้านงาน (Job) ได้แก่ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ, การจัดเตรียมอุปกรณ์ให้พนักงานอย่างเพียงพอ, การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และพนักงานมีรูปแบบในการทำงานที่สอดคล้องกับองค์การ

3) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ได้แก่ วางแผนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเหมาะสม, การจำกัดขีดความสามารถขององค์การและพนักงาน, พนักงานรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน, พนักงานมีโอกาสเรียนรู้และเติบโตในที่ทำงาน และมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสม

4) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการแจ้งผลการประเมินให้พนักงานทราบ, ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางในการปฏิบัติ, ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.1.4 ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

The Gallup Organization ได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ มาศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ และตั้งใจ และคำนึงถึงองค์การ

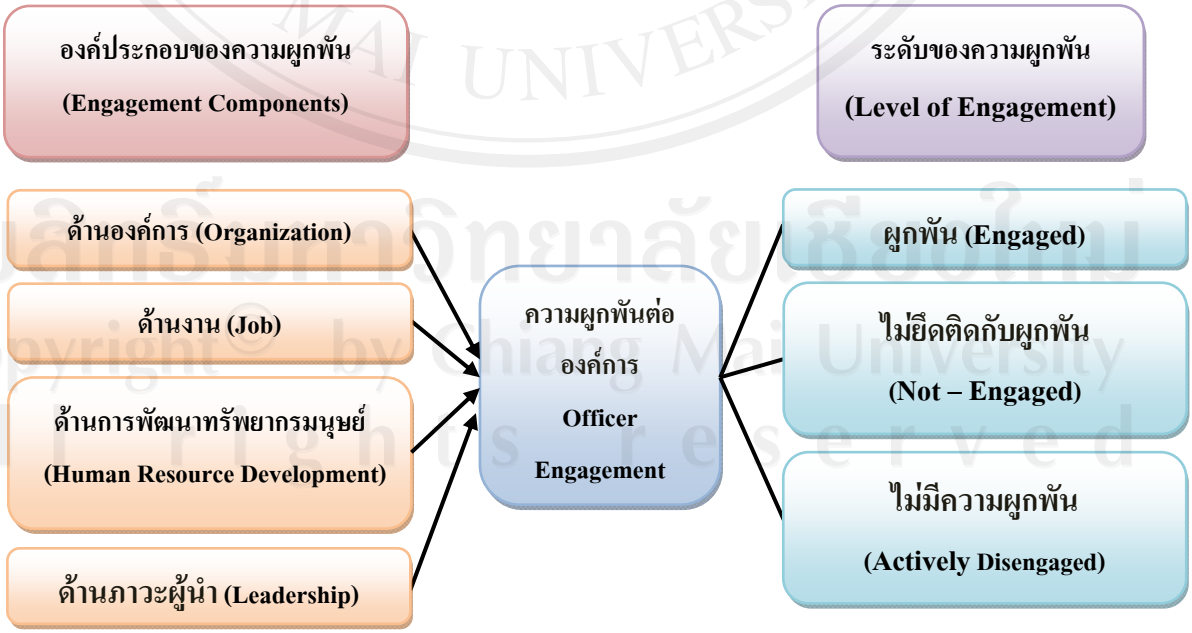
2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not – Engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ

3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

2.1.5 แนวทางการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการศึกษาความผูกพันต่อองค์การใช้กรอบความคิดองค์ประกอบความผูกพันของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย โดยนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านองค์การ(Organization), ด้านงาน (Job), ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานดังแสดงในแผนภาพที่ 2

แผนภาพที่ 2 แนวคิดในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยวิเคราะห์ผ่านความคิดเห็นด้านภาพรวมและแปรผลโดยใช้กรอบความคิดของ The Gallup Organization ได้แบ่งพนักงานไว้ 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ (Engaged) คือ พนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจ และตั้งใจ และคำนึงถึงองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์การ”

2) ระดับของพนักงานที่ไม่ยึดติดกับผูกพันต่อองค์การ (Not - Engaged) คือ พนักงานไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงานทำงานโดยไม่ตั้งใจ ซึ่งเปรียบเสมือน “ผีดิบในองค์การ”

3) ระดับของพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ (Actively Disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ซึ่งเปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า”

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อภิสิทธิ รักษาวงศ์, น.อ. (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันองค์การของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียมภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ บุคลากรจำนวน 240 คนจากประชากรจำนวน 602 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 39.4 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. (ร้อยละ 62.9) สมรสแล้ว มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 15 ปี มีสถานภาพเป็นลูกจ้างมากที่สุด (ร้อยละ 72.9) มีความผูกพันองค์การในระดับปานกลางผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์การ

อาคม ไตรพยัคฆ์, พ.ต.อ. (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร จำนวน 214 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร มีระดับความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส ทำให้ข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสารเกิดความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกันในขณะที่ปัจจัยด้านลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจกองตำรวจสื่อสาร

เนื้อทิพย์ นวมถนอม (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีสำนักข่าวกรองแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ จำนวน 282 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงส่วน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ได้แก่ ระดับการศึกษา ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน

ศักดิ์สิทธิ์ เจริญพจน์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของนักบินกองบิน 6 กองทัพอากาศ กลุ่มประชากรที่ใช้คือ นักบินกองบิน 6 กองทัพอากาศ จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จากผลการศึกษาพบว่า นักบินกองบิน 6 มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความรู้สึกผูกพันที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในระดับ สูง มีความผูกพันต่อองค์การในด้านความต้องการที่จะปฏิบัติงานในองค์การต่อไป และความผูกพันต่อองค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ในระดับ ปานกลาง นักบินกองบิน 6 ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ต่างกันด้าน อายุงาน ชั้นยศ ตำแหน่งทางการบิน สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน และ บุคลิกภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

วุฒิรัตน์ อุ่นจิตติ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่ทำการไปรษณีย์ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอยู่ในระดับมีความผูกพัน (Engaged) และมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้แก่ ด้านองค์การ และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักด้านภาพรวม ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและเงินเดือน ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved