

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์
ในล่อน จังหวัดนครปฐม ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็น
แนวทางในการทำการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวความคิดและทฤษฎี

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Buchanan, Bruce. (1974 อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ, 2547) ได้ให้คำนิยามความ
ผูกพันขององค์กรหมายถึง

1. การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน
และยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน
2. การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมใน
กิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ
3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

Richard M. Steers., and Porter, Lyman W. (1991 อ้างถึงใน เบลญมาภรณ์
นวลิมปี, 2546) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายใน 3 ลักษณะคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็น
ลักษณะของบุคลากรที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อ
ค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย
มีความเชื่อว่า องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วน
หนึ่งขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็น
ลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กร
ประสบความสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความ
เป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

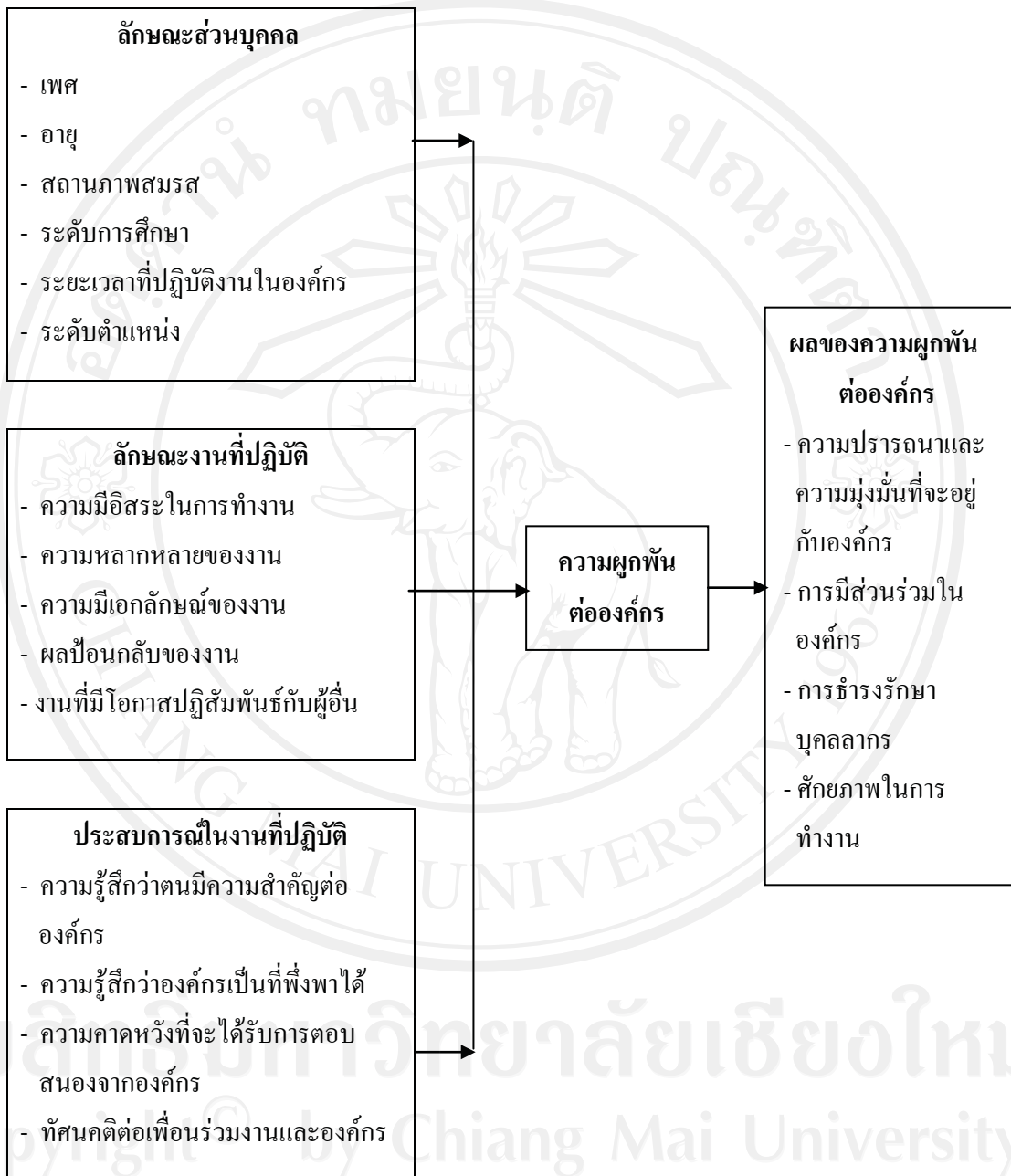
Richard M. Steers., and Porter, Lyman W. (1983 อ้างถึงใน ศศิธร วงศ์ประเสริฐ, 2547) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร โดยการศึกษาที่มีความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กร นำตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร
2. ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลได้รับจากองค์กร อาทิ ได้รับการยอมรับจากสมาชิกในองค์กร ได้รับค่าตอบแทนสูง เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Richard M. Steers. (1977 อ้างถึงใน พิษญากุล ศิริปัญญา, 2545) ได้รวบรวมผลการศึกษานักวิชาการหลายท่านแล้วนำมาสร้างกรอบความคิดเพื่อศึกษาถึงที่มา (Antecedent) หรือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร (Outcome of Commitment) และได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยได้แบ่งแบบจำลองออกเป็น 3 ส่วนสำคัญคือ

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์กร (Antecedents of commitment) ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) 3 ลักษณะ ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร
3. ผลของความผูกพันต่อองค์กร (Outcomes of Commitment) ได้แก่ ความปรารถนาและความมุ่งมั่นที่อยู่กับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร การซำรงรักษาบุคลากรขององค์กรและศักยภาพในการทำงาน



ที่มา : Steer, R.M., 1977. อ้างถึงใน พิษณุกุล ศิริปัญญา, 2545

ภาพที่ 1 : แบบจำลองเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

จากแบบจำลองของ Richard M. Steers ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า Richard M. Steers ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง แม้ว่าผลงานจะไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี (นาถญา อ่วมผึ้ง, 2544) ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่

2.1 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสระภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลพินิจและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2.2 ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงาน ที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามารถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของส่วนงานให้สำเร็จผล รวมถึงการใช้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ทำทนายและกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3 ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถทำงานนั้น ได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้องและมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4 ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้วก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับโดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

2.5 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรมีโอกาสจะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าของขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3. ประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ (Work Experiences) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งในช่วงที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรบุคคลหรือสมาชิกได้รับประสบการณ์ที่เป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกว่าคุณเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของคุณที่มีคุณค่า นั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดีและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2 ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งเมื่อเขาประสบปัญหา

3.3 ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4 ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทักษะติดของกลุ่มภายในองค์กรนั้น ทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกที่ทักษะติดของกลุ่มดีก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

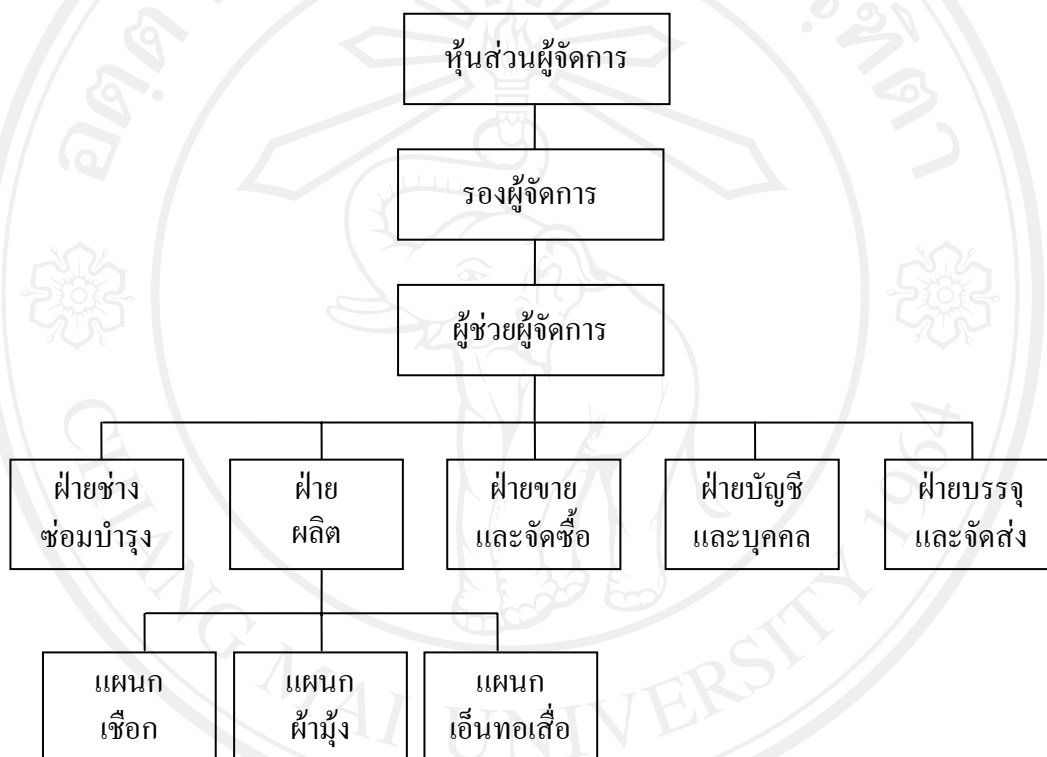
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ลำพูนชิงเดินเกิน จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดินเกิน จำกัด จำนวน 122 คน ซึ่งเป็นพนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการสนับสนุนการผลิต ตจจำนวน 85 คน พนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการผลิตจำนวน 37 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และไคสแควร์ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษาและระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

ทัศนีย์ สร้อยฟ้า (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานระดับผู้จัดการ-พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำงานเกี่ยวข้องกับงานซ่อมเรือ งานต่อเรือ และงาน โครงสร้างเหล็กขนาดใหญ่ของอู่เรือแห่งหนึ่งในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 277 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าเฉลี่ย,ค่าเฉลี่ยร้อยละ,ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานในอุตสาหกรรมอู่เรือ 6 ด้าน คือ บริษัท ผู้จัดการ ลักษณะของงาน ทีมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือสายอาชีพ และลูกค่า และพบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับสูง สำหรับความผูกพัน พบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันของพนักงาน มีผลต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและระดับความผูกพันต่อองค์กร ยกเว้น อายุงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อระดับความผูกพัน

ข้อมูลทั่วไปของห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ไพล่อน อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม

ห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ไพล่อน อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2515 ด้วยทุนจดทะเบียน 14,000,000 ล้านบาท ตั้งอยู่เลขที่ 122-123 หมู่ที่ 8 ซอยกังวาล 2 ถนนเพชรเกษม ตำบลอ้อมใหญ่ อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม โดยประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตเชือกไพล่อน ตาข่ายไพล่อน อวนทอเสื่อ และเชือกฟาง



ที่มา : ฝ่ายบัญชีและบุคคล ห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ไพล่อน. 2554

ภาพที่ 2 : แผนผังองค์กร ห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ไพล่อน

ปัจจุบันห้างหุ้นส่วนจำกัด พงษ์ทิพย์ไพล่อน มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 125 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 5 คนและเป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 120 คน โดยพนักงานปฏิบัติการปฏิบัติงานอยู่ในแผนกเชือกจำนวน 77 คน แผนกผ้ามุ้งจำนวน 28 คน แผนกเอ็นทอเสื่อจำนวน 12 คน ฝ่ายช่างจำนวน 2 คน ฝ่ายบรรจุและจัดส่งจำนวน 1 คน มีการบริหารจัดการในแต่ละฝ่ายดังนี้

ฝ่ายผลิต จะทำการผลิตทุกวันโดยไม่มีวันหยุด โดยมีการทำงานวันละ 2 กะๆ ละ 10 ชั่วโมง พักกะละ 2 ชั่วโมง

ฝ่ายขายและจัดซื้อ จะทำการขายสินค้า รับใบสั่งซื้อพร้อมตรวจสอบรายละเอียด ส่งใบสั่งซื้อของลูกค้าให้กับฝ่ายบรรจุและจัดส่ง

ฝ่ายบรรจุและจัดส่ง จะรับใบสั่งสินค้าจากฝ่ายขาย บรรจุสินค้าเพื่อรอส่ง ตรวจสอบรายละเอียดของสินค้าพร้อมบันทึกข้อมูล และส่งรายงานให้กับผู้จัดการฝ่ายขาย/จัดซื้อ

ฝ่ายช่างซ่อมบำรุง มีหน้าที่ดูแลให้เครื่องจักรพร้อมใช้งานตลอดเวลา จะมีการสำรองอะไหล่และอุปกรณ์ต่างๆ ไว้สำหรับการซ่อมเครื่องจักร หรือเปลี่ยนเครื่องจักรใหม่ทันทีหากมีการชำรุด

ฝ่ายบัญชีและบุคคล ส่วนงานบัญชีจะทำงานเกี่ยวกับเงินเดือนของพนักงานเป็นหลัก โดยมีการจ่ายเงินให้พนักงานเดือนละ 2 ครั้ง ส่วนงานบุคคลมีหน้าที่ให้การอบรมเรื่องการแต่งกาย เสื้อผ้าและผม ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยโดยจะมีการประชุมและกำหนดเรื่องความปลอดภัยในการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ และให้ความสำคัญกับเรื่องยาเสพติดโดยจะมีการสุ่มตรวจสารเสพติดเป็นระยะๆ มีการกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องเข้าประกันสังคม ส่วนการขึ้นเงินเดือนจะพิจารณาจากอายุการทำงานเป็นหลัก มีการพิจารณาให้เงิน โบนัสและเงินพิเศษในช่วงเทศกาลตรุษจีน และจะให้พนักงานหยุดเฉพาะวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่กฎหมายกำหนด