

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โกลโบ ฟู๊ดส์ จำกัด มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

The Institute for Employment Studies (2004) หรือ IES เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรและงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะใส่ใจในบริบทของธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรจะต้องสร้างการพัฒนาและปลูกฝังความผูกพันของพนักงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย มีความเชื่อมั่นในองค์กร มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อสร้างสิ่งที่ดีกว่า เข้าใจบริบทของธุรกิจและมีมุมมองในภาพใหญ่ เคารพและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้า และมีการพัฒนางานที่ตนทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

Burk (2007) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความผูกพันจะต้องการทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ และเสียสละเพื่อองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการลูกค้า และช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) และก่อให้เกิดผลประโยชน์ (Profitability) ต่อองค์กร

Steers (1977) กล่าวว่าความผูกพันขององค์กร หมายถึงความรู้สึกของสมาชิกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อดำเนินการกิจขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกโดยมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังงานเพื่อการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร มีความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

บริษัทที่ปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล IES (The Institute for Employment Studies (2004) ได้กล่าวไว้ว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่จะต้องแสดงถึงความสัมพันธ์ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายองค์กร จะต้องสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร และอีกฝ่ายหนึ่งคือฝ่ายพนักงานที่จะต้องเต็มใจมอบความผูกพันให้กับองค์กรมากหรือน้อยตามความสมัครใจของตน โดย IES ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าความผูกพันไว้ดังนี้ “ทัศนคติบวกของพนักงานต่อองค์กรและค่านิยมขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะเข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจ และร่วมกันพัฒนาการทำงานเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรส่วนองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและรักษาความผูกพันนี้ไว้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์สองทางระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง” (อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538: 17) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คน ๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรใด ๆ ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดมิใช่เพียงแค่ตัวบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่าสิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Burke Institute (2003) สถาบันบรู๊ค เป็นสถาบันที่มีการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะอยู่กับองค์กรนานขึ้น ให้ความร่วมมือกับองค์กร สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้าขององค์กรและจะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจโดยความผูกพันของพนักงานนี้จะส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้า (อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

The Gallup Organization (2002) ได้ทำการวิจัย และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้กิจการเติบโตมิได้เกิดจากการเน้นการผลิตให้มีกำไรหรือรายได้สูงสุดเท่านั้น แต่เกิดจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กรเพื่อสร้างลูกค้าที่มีความผูกพันกับองค์กรและจะนำมาซึ่ง การเพิ่มขึ้นของกำไรที่แท้จริง การที่จะทำให้กิจการเติบโตอย่างยั่งยืนและมีกำไรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องได้นั้นย่อมมาจากการซื้อซ้ำของลูกค้าหรือมีความผูกพันกับกิจการ ซึ่งการที่จะทำให้ลูกค้ามีความผูกพันกับกิจการขึ้นอยู่กับพนักงาน (อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย องค์กร (Company) งาน (Job) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และภาวะผู้นำ (Leadership) โดยปัจจัยของความผูกพัน (Engagement Factors) ทั้ง 4 ด้าน (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, 2549) ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1) ด้านองค์กร (Company) ได้แก่ การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์ให้กับทุกหน่วยงาน การจัดให้มีช่องทางเพื่อสื่อสารกับพนักงาน การเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น การสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ปลอดภัยด้านงาน การมีระบบมาตรฐานการทำงานโดยรวมอยู่ในลำดับดีและการส่งเสริมให้พนักงาน ได้เรียนรู้ 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 ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ช่อสุดา โสระดา (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มโนห์ราอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด โดยประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานรายวันจำนวน 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่องาน องค์กร ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่องาน องค์กรในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กร การ ร้องลงมาได้ ภาวะผู้นำ ด้านงาน และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า ด้านองค์กร มีความคิดเห็นในระดับด้วยมากที่สุด ได้แก่ นโยบายและกลยุทธ์ของแต่ละแผนกมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงมาจากนโยบายและกลยุทธ์ของบริษัทฯ ด้านงาน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บริษัทฯมีการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ บริษัทฯมีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ด้านภาวะผู้นำ มีความ

คิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีวิสัยทัศน์ที่กว้างและนำมาถ่ายทอดให้พนักงานได้รับทราบ

พงศธร ไทยประเสริฐ (2551) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน โดยประชากรที่ทำการศึกษาคือพนักงานทั้งหมด 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต อองค ประกอบของความผูกพันของพนักงานต อบริษัทในภาพรวมมีค าเฉลี่ยอย ู่ในระดับเฉยๆ เรียงลำดับค านองค การ รองลงมาด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน มีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ ด้านองค์กร ได้แก่ บริษัทฯมีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ด้านงาน ได้แก่ พนักงานมีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ บริษัทฯมีการดูแลเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานอย่างเพียงพอ ด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำก้าวหน้าและการพัฒนาการทำงานให้แก่พนักงาน

บรรพต ไชยกิจ (2552) ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลจาก พนักงานทั้งหมดที่ทำงาน บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล จำกัด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย(Mean) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต อองค ประกอบของความผูกพันของพนักงานต อบริษัทในภาพรวมมีค าเฉลี่ยอย ู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ค านองค การ ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยในระดับเฉยๆ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ และ ด้านงานตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พบว่า ด้านองค์กร มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บริษัทฯมีการถ่ายทอดนโยบายและกลยุทธ์ให้กับทุกฝ่ายอย่าง ชัดเจน ด้านงาน มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานมีรูปแบบการทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บริษัทฯส่งเสริมให้ พนักงานได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตไปสู่ตำแหน่งที่ดีขึ้นในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารถึงความหวังในการทำงานของพนักงานให้รับทราบ

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด

บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 482 หมู่ 1 ซอยสุขุมมิตร ถนนรรางเก่า ตำบลสำโรงใต้ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จดทะเบียนจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2517 นับมาจนถึงปัจจุบัน บริษัทได้ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลา 37 ปี โดยประกอบธุรกิจผลิต ส่วนประกอบผงปรุงแต่งอาหาร แบ่งเป็น ผงปรุงรส เกล็ดขนมปัง เครื่องแกง ซอสปรุงรส จำหน่าย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีการส่งออกไปยัง สหรัฐอเมริกา ยุโรป ออสเตรเลีย และประเทศในแถบเอเชีย ในปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น รวม 482 คน (บริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์, 2553)

การดำเนินงานของบริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด

การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของบริษัท โกลโบ ฟู้ดส์ จำกัด มีดังนี้

1. ด้านองค์การ

- มีการถ่ายทอดชี้แจง วิสัยทัศน์ จุดมุ่งหมายด้านแผนงานของบริษัท ให้กับพนักงานทุกระดับชั้นในที่ประชุมทุกเดือน
- มีการสื่อสารสองด้านระหว่างผู้บริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการ
- มีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน โดยมีผู้รับความคิดเห็นติดตั้งไว้ในโรงงานเพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นโดยไม่ประสงค้ออกนามได้
- มีการดูแลสภาพแวดล้อมในบริษัทให้ปลอดภัยกับพนักงาน

2. ด้านงาน

- มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ตามความถนัดของพนักงาน
- มีการจัดรูปแบบการทำงานของพนักงานตามหน้าที่ที่มอบหมายที่เหมาะสมกับเป้าหมายของบริษัท

3. ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

- มีการจ่ายค่าตอบแทน ที่เป็นธรรม โดยตระหนักถึงความจำเป็นของพนักงานบริษัทฯ จึงจ่ายค่าตอบแทนตรงวันที่กำหนดทุกเดือน
- มีการสนับสนุนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีความเป็นผู้นำ มีความรับผิดชอบ ให้มีตำแหน่งและผลตอบแทนที่สูงขึ้น

- ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานศึกษาเล่าเรียนตามที่ต้องการ โดยอนุมัติการลาเมื่อพนักงานต้องไปทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับการเรียน เช่น ไปสอบ การให้ทุนการศึกษา เป็นต้น
- ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากร โดยแผนกจะทำหน้าที่ในการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานตามตำแหน่งต่าง ๆ ร่วมกับแผนกอื่น ๆ และทำการประกาศรับสมัครพนักงานใหม่พร้อมทั้งทำการสัมภาษณ์คัดเลือกเบื้องต้น เพื่อนำเสนอบุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดให้แก่แผนกที่มีความต้องการพนักงานใหม่
- ด้านการฝึกอบรม แผนกจะทำการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมเบื้องต้นก่อนการทำงานจริงในแต่ละแผนกตามตำแหน่งและหน้าที่ของตนเอง รวมถึงการประสานงานและจัดทำแผนการฝึกอบรมทั้งในและนอกบริษัท
- ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริษัทมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานทุกระดับปีละสองครั้ง แผนกจะทำหน้าที่ในการประสานงานกับผู้จัดการแผนกต่าง ๆ และทำการทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องของแบบประเมินให้มีความถูกต้องและใกล้เคียงกับสภาพการทำงานจริง
- ด้านแรงงานสัมพันธ์ บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานเป็นประจำทุกปี และมีการติดต่อประสานงานช่วยเหลือเกี่ยวกับการเบิกจ่ายตามสิทธิของประกันสังคม รวมทั้งการประสานงานกับกรมแรงงานเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านกฎหมายและสิทธิของผู้ใช้แรงงานหรือลูกจ้างตลอดเวลา เพื่อให้พนักงานได้รับสิทธิตามกฎหมายอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

4. ด้านภาวะผู้นำ

- ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาจะมีการถ่ายทอดนโยบายของบริษัทฯ ให้พนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งประชุมภายในแผนกและประชุมรวมของบริษัท
- ผู้บังคับบัญชามีการให้คำแนะนำและแนวทางการพัฒนาการทำงานให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ
- ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องการพัฒนาอบรม มีการจัดให้มีการอบรมในหลักสูตรระบบมาตรฐานของบริษัท เช่น GMP, HACCP รวมทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
- ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชาให้พนักงานแสดงความคิดเห็นได้ทุกเรื่อง