

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันสูงทำให้องค์กรหลายแห่งต้องปรับตัวให้พร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นเสมือนจุดแข็งหลักขององค์กรในลำดับต้นๆ คือ ทรัพยากรมนุษย์ หลายองค์กรปรับตัว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกัน เพื่อดึงดูดบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ทักษะ รวมทั้งวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันกับองค์กรให้เข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเมื่อได้มาแล้วก็ต้องหาวิธีการรักษาบุคลากรเหล่านั้น ไว้ให้อยู่กับองค์กรยาวนานที่สุด การที่บุคลากรเหล่านั้นอยู่กับองค์กรได้นานๆ แสดงว่าจะต้องมีข้อผูกมัด (Commitment) กับองค์กร และมีความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร และมีความพึงพอใจต่อองค์กร (Satisfaction)

ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยมีผลทำให้บุคลากรในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสาน และพัฒนาไปในทิศทางเดียวกับที่องค์กรต้องการ สร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Steers, 1977: 46-56) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่บอกระดับความแตกต่างระหว่างการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรและบ่งชี้ถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าพนักงานคนไหนมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจ และเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทำงาน อยากจะอุทิศสละเวลาทั้งร่างกายแรงใจให้กับองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สังกัดอยู่ พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (วาสนา พิชัย, 2552) จากลักษณะของความผูกพันต่อองค์กรดังกล่าว ความผูกพันของพนักงานต่องาน จึงเป็นพฤติกรรมรูปแบบหนึ่งของการแสดงถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์กร

ลักษณะของธุรกิจได้เป็น 2 ประเภท คือ ธุรกิจประเภทที่มุ่งเน้นการผลิตสินค้า และธุรกิจประเภทที่มุ่งเน้นด้านการบริการ โดยธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตจะเน้นในเรื่องของการ

ผลิตสินค้าให้มีคุณภาพ และพยายามสร้างสรรค์สินค้าหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ให้มีความหลากหลาย ในขณะที่ธุรกิจด้านการบริการจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และรู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป จากการแข่งขันทางธุรกิจที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องทำให้ธุรกิจส่วนใหญ่เริ่มให้ความสำคัญกับการบริการ เนื่องจากเป็นส่วนประกอบสำคัญของธุรกิจทุกประเภท ธุรกิจการถ่ายภาพเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะทางของทรัพยากรบุคคล หากสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไปด้วยสาเหตุใดก็ตาม ย่อมเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันกลับต้องลงทุนอีกหลายๆด้าน เพื่อที่สรรหา คัดเลือก ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรเข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรสูญเสียเวลาและผลประโยชน์มากพอสมควร (พัชรภรณ์ สุภมั่งมี, 2548) เครือวสันต์ สตูดิโอ เป็นองค์กรหนึ่งที่ประกอบธุรกิจการถ่ายภาพ มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 113 คน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง 4 คน ผู้บริหารระดับกลาง 5 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 104 คน จะเห็นได้ว่าพนักงานทุกระดับมีส่วนที่จะทำให้อัตราการเข้าออกของพนักงานจากปี พ.ศ. 2552-2553 เฉลี่ยสูงถึง 4.4-5.3 % ในขณะเดียวกันก็พบว่าพนักงานของบริษัทฯ บางส่วนมีอายุการทำงานกับบริษัทฯ มากกว่า 10 ปี และบริษัทฯ มีนโยบายที่จะพัฒนา และรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนและผลักดันให้องค์กรสามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน (รายงานประจำปีบริษัท เครือวสันต์ สตูดิโอ , 2553)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน เครือวสันต์ สตูดิโอ เพื่อวัดระดับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อเครือวสันต์ สตูดิโอ และเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืนตลอดไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเครือวสันต์ สตูดิโอ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานเครือวสันต์

สตูดิโอ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเครือข่าย สตุติโอ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารพิจารณาข้อมูลที่ได้จากการศึกษา นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้ดีขึ้น
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาเครือข่าย สตุติโอ โดยนำไปใช้ในการพัฒนาและกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรต่อไป

### นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึง ปัจจัยของความผูกพัน (Engagement Factors) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านองค์กร (Company) ด้านงาน (Job) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) และด้านภาวะผู้นำ (Leadership)

**ความผูกพัน** หมายถึง ความรู้สึกผูกพันและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความเต็มใจและมีทัศนคติในทางบวกต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจ ยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

**พนักงาน** หมายถึง บุคลากรตั้งแต่ระดับผู้จัดการประจำสาขาจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัท สตุติโอ

**องค์กร** หมายถึง เครือข่าย สตุติโอ ประกอบด้วย บริษัท สตุติโอ จำนวน 3 สาขา บริษัทจิตตอลโปรแล็บ และสนั่นศิลป์ 2474