

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสมุทรสงคราม และสาขาสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวความคิด จากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Porter and Others (1974) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ลักษณะ

1. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร
2. มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
3. มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้น จึงคาดการณ์ได้ว่าพนักงานที่มีความมุ่งมั่นอย่างมากที่จะไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์กรและเต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายนั้นจะเสียสละและทุ่มเท ทรณี เช่นนี้การไปสู่จุดมุ่งหมายอาจจะมีผลลัพธ์ที่ดีมากกว่าจะล้มเหลว ดังเช่นพนักงานคนหนึ่งอาจจะไม่ได้สนใจเรื่องเงินเดือน แต่มีความเชื่อมั่นต่อองค์กรที่สูง จึงลบเลือนความคิดที่ไม่ดีออกไปและหันกลับมาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Steers and Porter(1991) (อ้างในพิชญากุล ศิริปัญญา, 2545) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร มีความหมายใน 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรเป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วยความเชื่อว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ทัศนคติที่ดีได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์กร

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน
2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน
3. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลจากการที่สมาชิกในองค์กร มีความรักความผูกพันต่อองค์กรของตน

3. อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steer and Porter (1979) (อ้างใน จุรีพร กาญจนการุณ, 2536) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันกับองค์กรไว้ 4 องค์ประกอบคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล องค์ประกอบที่พบว่า มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความสูงอายุ การปฏิบัติงานในองค์กรนาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และระดับการศึกษา
2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน งานที่มีคุณค่าบทบาทที่เด่นชัดและบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันในองค์กร
3. โครงสร้างขององค์กรที่มีระบบแบบแผน มีหน้าที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจ มีการกระจายงาน บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนเป็นเจ้าขององค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
4. ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์กร ความพึงพา

ได้ของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันกับองค์กร

4. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers R.M (1977) ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งและอัตราเงินเดือน

2. ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจอยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง

3. ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคนที่มีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรฟังพาได้ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้สรุปเหตุผลหลักที่ทำให้ความผูกพันกับองค์กรได้รับความสนใจมากในช่วงที่ผ่านมาคือ ทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นของความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนผลการวิจัยต่างๆ ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกองค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอัตราการเข้า-ออกงาน (Employee Turnover) สมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมากจากศึกษาในเรื่อง ความจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกที่มีต่อองค์กร ซึ่งนักวิชาการทั้งทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ และทางด้านบริหาร ตลอดจนผู้บริหารในองค์กรได้ให้ความสนใจมานาน เพราะต่างก็เห็นพ้องต้องกันว่า ความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นคุณสมบัติที่ผู้บริหารต่างปรารถนาจะให้เกิดขึ้นต่อองค์กร ทำความเข้าใจในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจถึงธรรมชาติของคน โดยทั่วไปมากขึ้นในเรื่องกระบวนการหรือขั้นตอนที่คนสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมน้อย ๆ ขึ้นมา ซึ่งความเข้าใจในกระบวนการนี้จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น

จิราวรรณ หาดทรายทอง (2539) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน การประปานครหลวง พบว่าประเด็นความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยม

ขององค์กร และประเด็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนประเด็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กรที่อยู่ในระดับสูง ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่ง) ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์กร แต่แตกต่างเกี่ยวกับลักษณะงาน (ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และ ผลป้อนกลับของงาน) และความแตกต่างเกี่ยวกับประสบการณ์ในงาน (ความสำคัญของคนต่อองค์กร ความพึงพอใจขององค์กร ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร) ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความผูกพันต่อองค์กร

กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชาวิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานวิชาชีพ ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ปัจจัยลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ศิริพงศ์ อินทวดี (2541) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง (บริษัท ไทยออยล์ จำกัด) พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษาและระดับงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร (2) ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (3) ทัศนคติต่อรางวัล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร (4) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ทัศนคติต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทัศนคติต่อรางวัล อายุ และอายุงาน สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 53.58

ธีระสุวรรณ มานะกิจ (2543) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด อยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงาน เงินเดือน สถานที่ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงาน

พิชญากุล ศิริปัญญา (2545) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกที่องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved