

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารไร้พรมแดนในปัจจุบัน ได้ก่อให้เกิดความสะดวกในการทำการค้าการลงทุน ประกอบกับการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้การแข่งขันไม่ได้จำกัดอยู่เพียงพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งในโลก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้องค์การธุรกิจต้องเร่งพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะเป็นการคิดค้นนวัตกรรมสินค้าและบริการ หรือการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นปัจจัยทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (Critical strategic factor) ของการพัฒนาทั้งหลายในโลกทุกยุคสมัย (ธงชัย สันติวงศ์, 2542) ในขณะเดียวกันองค์กรจะต้องเผชิญอุปสรรคที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง ก็คือพฤติกรรมของคนในองค์กรที่มักจะกลัวความเปลี่ยนแปลงและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Robbins and Coulter, 2003) สิ่งเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคที่สำคัญต่อความต้องการพัฒนาขององค์กร

ดังนั้นการที่องค์กรจะสามารถพัฒนาไปได้ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานในกรทุ่มเทสติปัญญาและพลังความสามารถทั้งหมดเพื่อพัฒนางานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่สะท้อนถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับองค์กร ความเต็มใจในการทุ่มเทและร่วมกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเลื่อมใสศรัทธาต่อเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974 อ้างในรุจิ อุษิตศิลป์ศักดิ์, 2546)

บริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ด จำกัด เป็นหนึ่งในบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์จากกระดาษลูกฟูกในจังหวัดเชียงใหม่ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 เริ่มต้นจากพนักงาน 6 คน ในอดีตบริษัทฯ บริหารงานด้วยระบบครอบครัว พนักงานและผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันอย่างญาติพี่น้อง ความผูกพันระหว่างผู้บริหารและพนักงานจึงอยู่ในระดับสูง

แต่จากแรงกดดันของสภาพการแข่งขันที่รุนแรงอันเนื่องมาจากการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์ในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ และลำพูนซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 16 โรงงาน (สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่, 2547) ลูกค้าจึงมีอำนาจในการต่อรองสูงขึ้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต่างใช้กลยุทธ์ราคา (Price Strategy) เป็นหลัก ส่งผลให้อัตรากำไรลดลงในอุตสาหกรรม

นี้ลดลง ในปี พ.ศ.2546 บริษัทจึงได้ตัดสินใจขยายการลงทุนเพื่อลดต้นทุนวัตถุดิบเพื่อให้มีความสามารถในการเป็นผู้นำทางด้านต้นทุน (Cost leader) อีกทั้งเพื่อขยายฐานลูกค้าไปยังกลุ่มโรงงานกล่อ่งกระดาชขนาดเล็กและขนาดกลางในเขตภาคเหนือ ที่ยังต้องสั่งซื้อวัตถุดิบจากจังหวัดกรุงเทพฯ ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯสามารถที่จะรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดต่อไปได้

การขยายการลงทุนดังกล่าวส่งผลให้องค์การต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ เพื่อที่จะทำให้องค์การไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการเพิ่มสายการผลิตใหม่ ขนาดขององค์กรที่ใหญ่ขึ้น จำนวนพนักงานเพิ่มขึ้น ระบบการทำงานที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น ในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ย่อมส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะช่วยให้องค์การสามารถพัฒนาไปในทิศทางที่วางแผนไว้ได้โดยง่าย เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อผลลัพธ์ของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น พนักงานมีความพร้อมที่จะทำงานด้วยความตั้งใจ การตรงต่อเวลา มีความพยายามในงาน และให้ความร่วมมือต่อองค์กรอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งยึดให้พนักงานมีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ไม่ต้องการที่จะลาออกจากองค์กร (Porter & Steers, 1991) เป็นผลให้องค์การสามารถพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมแสดงพฤติกรรมทางด้านลบต่อองค์กร เช่น การไม่ตั้งใจทำงาน การไม่ตรงต่อเวลา ความไม่ต้องการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงและผลสำเร็จขององค์กร ไม่มีความพยายามทุ่มเทอย่างเพียงพอต่อการปรับเปลี่ยนตัวเองเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ขัดขวางหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขององค์กร หรือลาออกจากองค์กรไป ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว นับว่าเป็นผลเสียต่อองค์กร ต่อการพัฒนาองค์กรรวมถึงการสูญเสียค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการสรรหาและพัฒนาพนักงานใหม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อและเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อันจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน อันจะเป็นผลให้พนักงานเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะร่วมมือร่วมใจในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ด จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ด จำกัด

ต่อองค์กรตามตัวแปรด้านต่างๆ

### สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

### ขอบเขตในการศึกษา

ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ซี.พี.ดี.ซีทบอร์ด จำกัด ทั้งสิ้นจำนวน 117 คน

### ค่านิยมศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ภาวะจิตใจที่บุคคลมีความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์กรของตน โดยบุคคลจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ โดยการยอมรับ ยึดมั่นในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พยายามที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงการรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีผลจากประสบการณ์การทำงานที่ได้รับ ทั้งในด้านของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ลักษณะขององค์กร ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน

### ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

เพื่อทราบถึงความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ในการนำไปสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร อันจะเป็นผลดีต่อการกำหนดแนวทาง ปฏิบัติให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน โดยส่งผลให้องค์กรสามารถก้าวไปสู่จุดมุ่งหมาย ขององค์กร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved