

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ข้อมูลเบื้องต้นของบริษัทกลุ่มตัวอย่าง

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งในเครือของ บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (คอร์ปอเรชัน) จำกัด ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้นำด้านด้านการออกแบบ ผลิต และจำหน่าย อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเก็บข้อมูลดิจิทัลแบบแถบแม่เหล็ก เข้ามาดำเนินการในประเทศไทยอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2545 โดยดำเนินธุรกิจประกอบและส่งออกอุปกรณ์ดังกล่าวไปจำหน่ายทั่วโลก โดยมีส่วนแบ่งทางการตลาดประมาณหนึ่งในสี่ของทั่วโลก (2551)

หลังจากที่บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัด ได้เปิดดำเนินการมาเพียงปีเดียวบริษัทได้เข้าซื้อกิจการของบริษัท ริทไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนต้นน้ำเพื่อจำหน่ายให้กับบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) จำกัดและบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (มาเลเซีย) จำกัด ที่ประสบภาวะการขาดสภาพคล่องทางธุรกิจในตอนนั้น ณ จุดนี้เองเป็นจุดพลิกผันที่ทำให้บริษัทเติบโตแบบก้าวกระโดดเพราะสามารถลดต้นทุนการผลิตลงได้จำนวนมาก ทำให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น กอปรกับวิสัยทัศน์และความสามารถของผู้บริหารแบบต่อเนื่องนำการเติบโตของตลาดเป็นเวลาหลายปีติดต่อกัน ทั้งยังมีผลประกอบการที่ดี ทำให้ผู้ถือหุ้นพร้อมที่จะสนับสนุนนโยบายต่างๆเพื่อสร้างความแข็งแกร่ง มั่นคงและเติบโตให้กับบริษัทตามที่ผู้บริหารระดับสูงได้เสนอไป ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในส่วนของการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ส่วนของเทคโนโลยีการผลิตอันทันสมัยเพื่อรองรับการผลิตที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง การมีจำนวนพนักงานเพิ่มขึ้นกว่าสิบเท่าตัว รวมทั้งเน้นในเรื่องการพัฒนาบุคลากรในหลายๆด้าน

หลังจากเดือนสิงหาคม 2546 บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล ได้เข้ามาซื้อกิจการของบริษัททั้งหมด และเข้ามาดำเนินงานต่อโดยผลิตภัณฑ์ของบริษัทยังคงเหมือนเดิม แต่จากเดิมที่ขาย ให้กับกลุ่มลูกค้าบริษัทอื่น ๆ ก็จะผลิตเพื่อส่งให้กับบริษัทที่ผลิตฮาร์ดดิสก์ไดฟ์ของบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) เท่านั้น ซึ่งเป็นบริษัทสาขาแรกที่มาเปิดดำเนินการในประเทศไทยเมื่อปี 2543 โดยผลิตภัณฑ์คือ ฮาร์ดดิสก์ไดฟ์ โดยมีการจ้างงานพนักงานเกือบทั้งหมด ต่อไป โดยการนับอายุงาน

ต่อเนื่อง แต่มีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขในการจ้างงานให้เหมือนกับ บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (ประเทศไทย) โดยมีการลดสวัสดิการบางส่วนลงจากเดิม นอกจากนี้ บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (บางปะอิน) ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารต่าง ๆ รวมถึง การเปลี่ยนตัวผู้บริหารใหม่ มีโครงสร้างขององค์การเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เปลี่ยนแปลงวิธี และขั้นตอนการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ เพื่อเป็นไปตามนโยบาย ของบริษัท และเพื่อให้สอดคล้อง กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ในปี 2550 บริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล (คอร์ปอเรชั่น) จำกัด ได้เข้าซื้อกิจการของบริษัท โคแม็ก อินคอร์ปอเรท จำกัด อีกธุรกิจหนึ่งซึ่งอยู่ในฐานะผู้ผลิตและจำหน่ายชิ้นส่วนต้นน้ำให้กับกลุ่มบริษัท เวสเทิร์นดิจिटอล มาตั้งแต่ปี 2526 ซึ่งก็คือแผ่นเก็บข้อมูลแบบแถบแม่เหล็ก ซึ่งมีฐานการผลิตอยู่ที่ประเทศมาเลเซีย แต่ยังคงใช้ชื่อเดิมคือบริษัท โคแม็ก อินคอร์ปอเรท จำกัด จนถึงปัจจุบันจากการควบรวมกิจการครั้งนี้ทำให้กลุ่มบริษัทเวสเทิร์นดิจिटอลมีความสามารถในการที่จะลดต้นทุนลงอีก ยังผลให้กลุ่มบริษัทอยู่ในตำแหน่งที่ได้เปรียบคู่แข่งรายอื่นหลายราย

จากประวัติความเป็นมาของบริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด สามารถสรุปได้ว่า เนื่องจากธุรกิจประเภทนี้เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันทางการตลาดสูง มีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ๆ อย่างตลอดเวลาและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันทั้งในระดับประเทศและภายนอกประเทศ ประกอบกับเป็นบริษัทล่าสุดที่เพิ่งเข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทย และอยู่ในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่าง ๆ โครงสร้างของ องค์การวัฒนธรรมองค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ซึ่งภาวะเช่นนี้ทำให้ ส่งผล กระทบต่อพนักงานโดยตรงที่จะปรับตัวให้เข้าสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นนี้ เพื่อสามารถดำรงสถานะการเป็นพนักงานอยู่ในองค์กรต่อไปอย่างเป็นปกติ ประเด็นที่น่าสนใจ ที่จะส่งผล กระทบต่อการปรับตัวในการทำงานนั้น จากการสังเกตของผู้วิจัยเองภายในบริษัท และจาก การสอบถามพนักงานในแผนกอื่นๆ โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานรายเดือนบริหารที่ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน พอจะสรุป ปัญหาที่ส่ง ผลกระทบต่อพนักงาน คือ พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่เกิดจาก ปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ขาดความพึงพอใจ ในการทำงาน เกิดความรู้สึกไม่มั่นคง ในหน้าที่การงาน ดังนั้นพนักงานจึงจำเป็นต้องมีการ ปรับตัวในการทำงาน ไม่ว่าจะเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบข้อบังคับ กฎระเบียบข้อบังคับในการทำงานเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้พนักงานจะต้องพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของตนเองให้สอดคล้องกับองค์การที่เปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่องและในสภาพการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงกับ

องค์การอื่นๆ ที่มีลักษณะธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อสามารถได้ ส่วนแบ่งทางการตลาด ในธุรกิจประเภทนี้มากที่สุด

ในปี 2547 รัฐบาลได้ประกาศส่งเสริมให้ธุรกิจฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เป็นธุรกิจส่งออกอันดับหนึ่งของประเทศ และจะขยายการลงทุนในไทยมูลค่าประมาณ 17,000 ล้านบาท เกิดการจ้างงานอีกกว่า 7,000 ตำแหน่ง ปัจจุบันประเทศไทยเป็นฐานการผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์เป็นอันดับหนึ่งของโลกรองลงไปคือประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย มีจำนวนการผลิตรวมทุกบริษัทในไทยมากกว่า 300 ล้านชิ้นต่อปี ซึ่งครองส่วนแบ่งของการตลาดโลกอยู่ประมาณร้อยละ 60 ของมูลค่าตลาดรวมทั่วโลกที่ 30,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือประมาณ 18,500 ล้านดอลลาร์สหรัฐ (กรุงเทพธุรกิจ, 9 พฤษภาคม 2551)

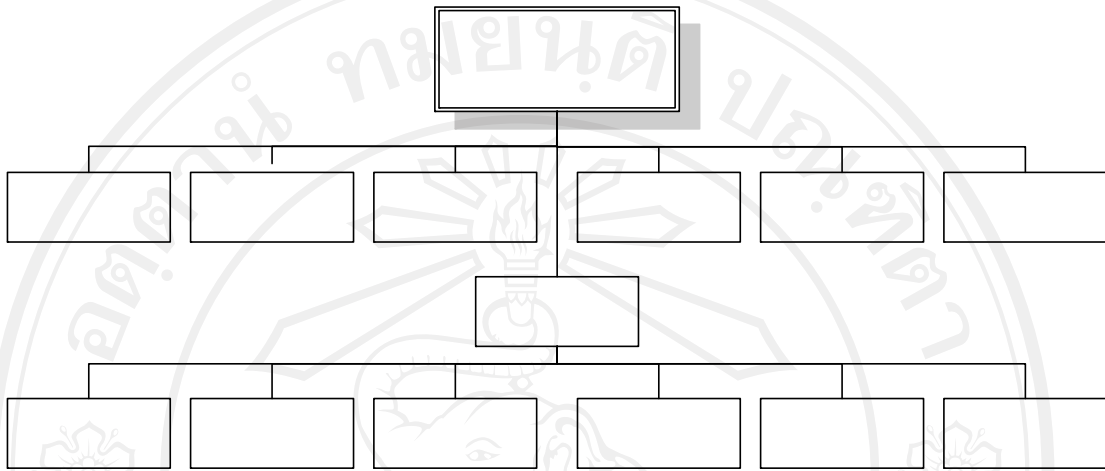
บริษัท เวสเทิร์นดิิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั้งหมด 29,419 (2551) โดยแบ่งประเภทของพนักงานเป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ

1. พนักงานรายเดือนบริหาร (Salary Exempt) รวมทั้งสิ้น 1,192 คน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ คือ ตำแหน่งผู้อำนวยการ และผู้บริหารระดับสูง จำนวน 25 คน ตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 122 คน ตำแหน่งวิศวกรและฝ่ายเทคนิค จำนวน 664 คน ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 201 คน ตำแหน่งโปรแกรมเมอร์และวิเคราะห์ระบบ จำนวน 23 คน และตำแหน่งเจ้าหน้าที่สำนักงานในแผนกต่างๆ จำนวน 157 คน

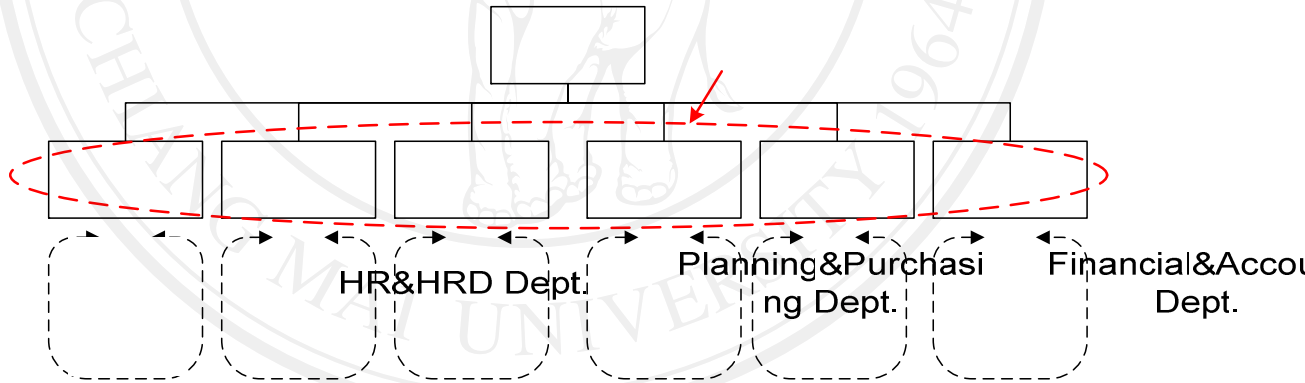
2. พนักงานรายเดือนปฏิบัติการ (Non Exempt) รวมทั้งสิ้น 1,210 คน ได้แก่ ตำแหน่งต่างๆ ได้แก่ ตำแหน่งช่างเทคนิค จำนวน 1,021 คน ตำแหน่งเสมียน 84 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สอนงาน 94 คน และตำแหน่งพนักงานขับรถ 11 คน

3. ระดับพนักงานรายวันปฏิบัติการ (Daily Labor) ได้แก่ตำแหน่งต่างๆ ดังนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสายการผลิต ได้แก่ พนักงานรายวันฝ่ายผลิต พนักงานรายวันฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ พนักงานรายวันฝ่ายวัสดุ พนักงานผู้ช่วยหัวหน้างาน มีจำนวนทั้งสิ้น 27,017 คน

2.1.2 โครงสร้างองค์กร



รูปที่ 1 โครงสร้างองค์กรบริษัท เวสเทิร์นดิจิจิตอล(ประเทศไทย) จำกัด



รูปที่ 2 โครงสร้างองค์กรในฝ่ายผลิต

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

2.2.1. ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1997) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความหมาย 3 ลักษณะ คือ Development Engineering, Process Engineering, Tooling Engineering

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย

มีความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

Burke (2003) เป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความผูกพันคือผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์กรนั้นๆ เพื่อส่งเสริมองค์กรให้สร้างผลผลิตและให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงช่วยเหลือองค์กรให้ประสบความสำเร็จมีผลกำไร โดยความผูกพันของพนักงานนี้มีความเชื่อมโยงกับความจงรักภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) และความสามารถในการทำกำไร (Profitability) ขององค์กร

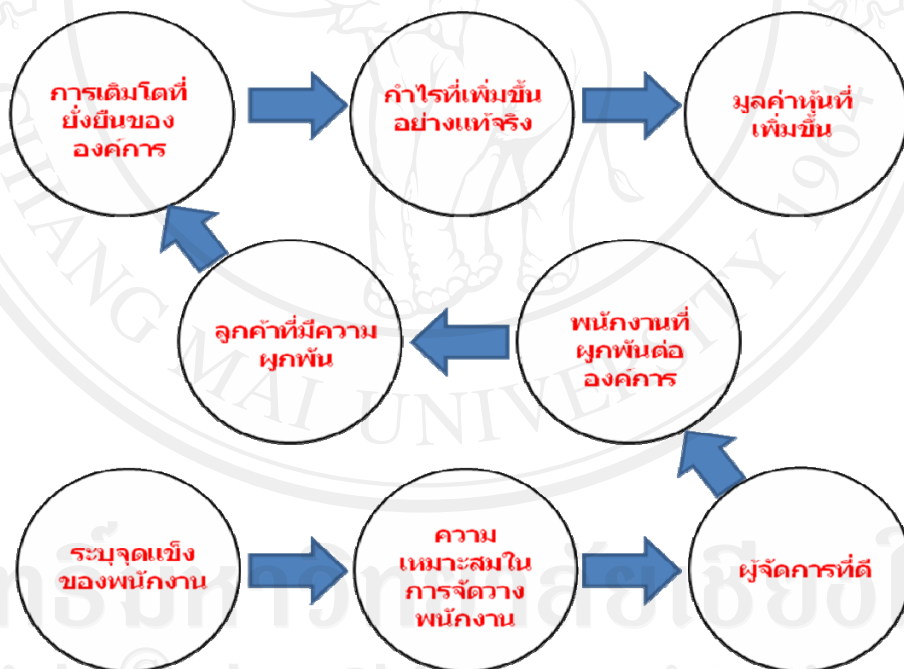
The Institute For Employment Studies (2004) เป็นบริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนาบุคลากรและงานวิจัย ได้ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันของพนักงานไว้ว่า พนักงานจะมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรและคุณค่าขององค์กร พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะใส่ใจในบริบทของธุรกิจ และทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร องค์กรจะต้องสร้างการพัฒนาและปลูกฝังความผูกพันของพนักงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างหรือพนักงาน พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมอันประกอบไปด้วย

- 1) มีความเชื่อมั่นในองค์กร
- 2) มีความปรารถนาที่จะทำงานเพื่อสร้างสิ่งที่ดีกว่า
- 3) เข้าใจบริบทของธุรกิจและมีมุมมองในภาพใหญ่
- 4) เคารพและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
- 5) มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะก้าวไปข้างหน้า
- 6) มีการพัฒนางานที่ตนทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2.2.2. ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Burke Institute (2003) สถาบันบรู๊ค เป็นสถาบันที่มีการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กรจะอยู่กับองค์กรนานขึ้น ให้ความร่วมมือกับองค์กร รวมทั้งสินค้าและบริการขององค์กร และจะช่วยสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ และยังพบว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) กับความภักดีต่อตราหือ ของลูกค้า (Customer Loyalty) และผลกำไรของบริษัท (Profitability) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

The Gallup Organization (2002) ได้ทำการวิจัย และพบว่า ปัจจัยที่ทำให้กิจการเติบโตมิได้เกิดจากการเน้นการผลิตให้มีกำไรหรือรายได้สูงสุดเท่านั้น แต่เกิดจากการพัฒนาบุคลากรให้มีความผูกพันกับองค์กรเพื่อสร้างลูกค้าที่มีความผูกพันกับองค์กรและจะนำมาซึ่งการเพิ่มขึ้นของกำไรที่แท้จริง ดังนี้



รูปที่ 3 The Gallup Path To Business Performance

ที่มา : คัดแปลงจาก The Gallop Organization, 2002

<http://www.gallup.com/consulting/1528/Gallup-Path.aspx>

Jack Welch, CEO ของบริษัท General Electric (อ้างใน the Gallop Organization, 2002) กล่าวไว้ว่า บริษัทใดๆ ที่พยายามทำการแข่งขัน จะต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคน ในธุรกิจการบริการพนักงานเป็นผู้ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และในธุรกิจ

อุตสาหกรรมก็ไม่สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้หากปราศจากพนักงานที่มีความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่มีความผูกพัน จนสามารถสร้างการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท (สวณีย์ แก้วมณี, 2549) คือ

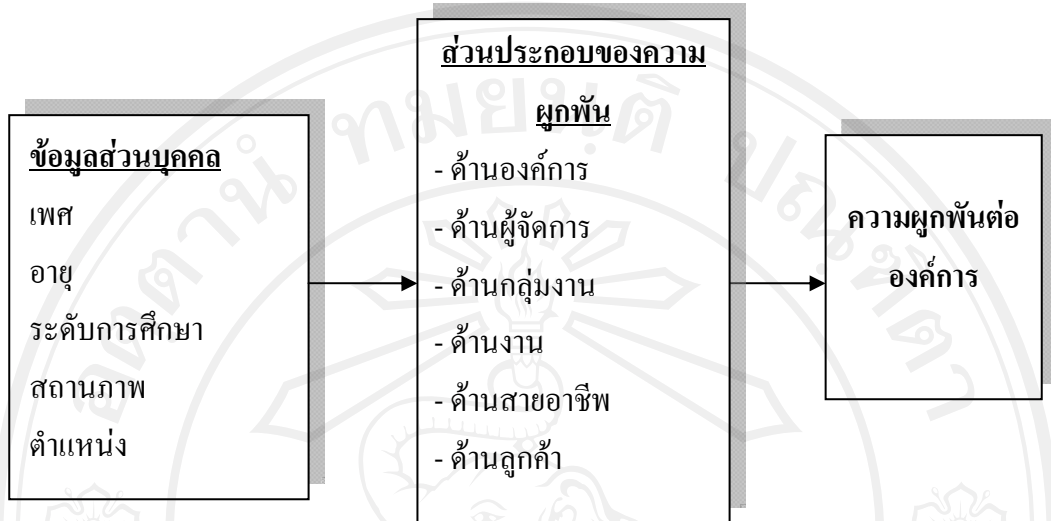
1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

2) พนักงานที่ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน (Not-Engaged Employee) คือ พนักงานที่เสมือน “ผีดิบในองค์กร” ทำงานเพื่อให้งานเสร็จตามความต้องการเบื้องต้น ไม่มีใจรักและทุ่มเทในงาน ไม่มีการคิดค้นนวัตกรรม ไม่เพียงแต่ที่จะไม่ให้คำมั่นสัญญาต่อองค์กร แต่ยังทำงานเพื่อต่อต้านวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วย

3) พนักงานที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร (Actively Disengaged Employee) คือ พนักงานพวกที่สร้างปัญหาให้กับองค์กร มีทัศนคติในแง่ลบในการทำงาน ไม่มีความสุขในการทำงานที่ทำ และยังส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีนี้ไปยังพนักงานที่อยู่รอบๆ ข้าง เปรียบเสมือน “แอปเปิ้ลเน่า” ที่คอยทำลายความสำเร็จของผู้อื่น ในที่สุดไม่เพียงพอมแต่ที่จะทำงานไม่ประสบความสำเร็จ พนักงานเหล่านี้ยังจะขัดขวางการทำงานของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

2.2.3. วิธีการวัดความผูกพันต่อองค์กร

Burke Institute (2003) บริษัทที่ปรึกษาด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ทำการวิจัยในเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยในการวิจัยได้มีการกล่าวถึงส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงาน (Engagement Factors)



รูปที่ 4 Employee Engagement Model

ที่มา: ตัดแปลงจาก Burke, Inc. Research. Employee Engagement & Retention Management
<http://www.burke Institute, 2007: Online.>

จากรูปที่ 2 ได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบของการเกิดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยต่างๆ 6 ปัจจัย ได้แก่ ด้านองค์กร (Company) ด้านผู้จัดการ (Manager) ด้านกลุ่มงาน (Work Group) ด้านงาน (Job) ด้านสายอาชีพ (Career/Profession) และด้านลูกค้า (Customer) โดย Burke ได้นำปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มาเป็นปัจจัยในการวัดความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในแต่ละปัจจัยจะมีหัวข้อที่ใช้เป็นประเด็น เพื่อวัดความผูกพันของพนักงาน เช่น ในด้านองค์กร เป็นคำถามที่ถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ที่จัดให้ โดยปัจจัยในด้านต่างๆ เหล่านี้จะนำไปสู่ความผูกพันของพนักงาน และผลของความผูกพันของพนักงานดังกล่าวจะแสดงออกมาในลักษณะของผลการดำเนินงานของพนักงานและองค์กร การคงอยู่ของพนักงานในองค์กร ความจงรักภักดีของลูกค้า และความสามารถในการทำกำไร

The Institute For Employment Studies (2004) บริษัทที่ปรึกษางานทางด้านการพัฒนากลยุทธ์ และงานวิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความผูกพันของพนักงานในปี 2003 กับพนักงานจำนวนกว่า 10,000 คน ใน 14 องค์กร ใน NHS (National Health Service) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันของพนักงานเกิดจาก

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

- 2) โอกาสที่ได้แสดงความคิดเห็น
- 3) โอกาสในการพัฒนาในงาน
- 4) องค์กรให้ความสนใจความเป็นอยู่ของพนักงาน

นอกจากนี้จากการศึกษาของ IES นี้ยังพบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะส่วนบุคคล โดยในเรื่องของอายุ พบว่า ระดับความผูกพันของพนักงานลดลงเมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น (แต่อายุไม่เกิน 60 ปี) พนักงานในตำแหน่งผู้จัดการ มีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานทั่วไปที่เป็นฝ่ายสนับสนุน และความผูกพันของพนักงานสามารถแปรผันไปตามลักษณะของงานลักษณะประสบการณ์อีกด้วย

2.3 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พงศธร ไทยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-31 ปี จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีอายุการทำงาน 1-5 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผลิต OPC Drum มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามานาซึอิเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged) และพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านงานด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับเฉยๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร และด้านภาวะผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม แต่เพศอายุ ระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

รัชดาพร รื่องเสียง (2549) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ชันยางอุตสาหกรรมอาหาร จำกัด เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฯจำนวน 270 คน โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามทัศนะของ R.M.Steers ที่กำหนดกลุ่มตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไว้ 3 กลุ่มคือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ กับลักษณะของความผูกพันต่อองค์กร 3 แบบคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร,ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร,และ

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร จากการใช้แบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยพบว่าเพศชาย มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ในด้านอายุพบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ในด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ในด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติการในองค์กรมาก จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติการในองค์กรน้อยกว่า ในด้านรายได้ พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ส่วนด้านสถานภาพ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และประสบการณ์ในงานที่ปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

สุรารักษ์ สักดิ์ธรรมเจริญ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุในการทำงาน ส่วนเพศ สถานภาพมรส และระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สำหรับปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันขององค์กร ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณการเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร

พัชรภรณ์ สุกมั่งมี (2548) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทสหพัฒนาพิบูล จำกัด (มหาชน) ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดเชียงใหม่ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 70 คน โดยทำการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน กับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ พบว่าในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอายุงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรคือพนักงานที่มีอายุงานมากขึ้นก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่อบริษัทฯมากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีของ Mowday, Porter And Steers ซึ่งกล่าวว่าระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากระดับรายได้ของพนักงานเกือบทั้งหมด(ร้อยละ 94.3) อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน สำหรับปัจจัยในด้านความพึงพอใจในงานพบว่า ความความพึงพอใจในงานของ

พนักงานมีส่วนสำคัญที่ก่อให้เกิดความผูกพันกับบริษัทฯ โดยในรายละเอียดพบว่า ความพึงพอใจ
ในด้านผลประโยชน์ตอบแทนด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และคุณค่าของงานมีความสัมพันธ์
เชิงบวกกับความผูกพันที่มีต่อบริษัทฯ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved