

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ต่อองค์การของพนักงานพนักงานบริษัท เอร่าวันสายไฟเคเบิล จำกัด มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

2.1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

L.Poter และ F.J.Smith (1974 อ้างใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549) กล่าวถึงความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่ามีความหมาย 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อด้านทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การ มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ พร้อมสนับสนุนกิจการขององค์การซึ่งเป็นเป้าหมายของตนด้วย มีความเชื่อว่าองค์การนี้เป็นองค์การที่ดีที่สุดที่ตนเองจะทำงานด้วย ภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย เกิดผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความหวังใจต่อความเป็นไปขององค์การ

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์การนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีความภาคภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์การ และพร้อมที่จะบอกกับคนอื่นว่า ตนเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สนับสนุนและสร้างสรรค์องค์การให้ดียิ่งขึ้น

บริษัทที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล IES (The Institute for Employment Studies (2004) ได้กล่าวว่า ความผูกพันเป็นสิ่งที่จะต้องแสดงถึงความสัมพันธ์ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายขององค์การจะต้องสร้างให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์การ และอีกฝ่ายหนึ่งคือฝ่ายพนักงานที่จะต้องเต็มใจมอบความผูกพันให้กับองค์การมากหรือน้อยตามความสมัครใจของตน โดย IES ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าความผูกพันไว้ดังนี้ “ทัศนคติบวกของพนักงานต่อองค์การและค่านิยมขององค์การ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การจะเข้าใจถึงลักษณะของธุรกิจ และร่วมกันพัฒนาการทำงานเพื่อผลประโยชน์

ขององค์กรส่วนองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและรักษาความผูกพันนี้ไว้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยความสัมพันธ์สองทางระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง” (อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

วิทูร์ย์ ลิมะ โชคดี (2538: 17) ได้ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางทัศนคติ หรือการที่คน ๆ หนึ่งจะแสดงตนและมีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กรใด ๆ ความผูกพันต่อองค์กรมีความหมายที่กว้างกว่าความพอใจในงาน เพราะจะเกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมด มิใช่เพียงแค่ตัวบุคคลและความผูกพันต่อองค์กรจะมีความมั่นคงมากกว่าความพอใจในงาน เพราะว่สิ่งที่เกิดขึ้นวันต่อวันนั้นจะไม่ทำให้ความผูกพันลดลงไป

2.1 2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

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

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

2.1 3 การวัดความผูกพันต่อองค์กร

Jack Welch, CEO ของบริษัท General Electric (อ้างใน the Gallop Organization, 2002) กล่าวไว้ว่า บริษัทใดๆ ที่พยายามทำการแข่งขัน จะต้องสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในใจของพนักงานทุกคน ในธุรกิจบริการพนักงานเป็นผู้ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และในธุรกิจอุตสาหกรรมก็ไม่สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้หากปราศจากพนักงานที่มีความผูกพัน ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันนั้นจะช่วยเพิ่มและรักษาลูกค้าที่มีความผูกพัน จนสามารถสร้างการเติบโตของยอดขายและผลกำไรอย่างยั่งยืน จนเพิ่มมูลค่าหุ้นขององค์กรได้ (อ้างใน สวณีย์ แก้วมณี, 2549)

The Gallup Organization สถาบันวิจัยและองค์กรที่ปรึกษาได้นำแนวคิดเรื่องการวัดความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรศึกษาวิจัย โดยได้แบ่งประเภทของพนักงานไว้ 3 ประเภท คือ

- 1) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged Employee) คือ พนักงานที่

เปรียบเสมือน “ดาวเด่นในองค์กร” ทำงานด้วยความมีใจรักและทุ่มเทในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างแท้จริง และจะหาแนวทางในการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้้องค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จในที่สุด

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

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

2.1.4 วิธีการวัดความผูกพันต่อองค์กรจากสำนักต่างๆ

Burke Institute (2003) ได้เสนอวิธีการวัดความผูกพันผ่านดัชนีความผูกพัน 6 ประการ ดังนี้

- 1) บริษัท (Company) พนักงานมีความรู้สึกอยากทำงานกับบริษัทที่ตนทำอยู่ เพราะพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่บริษัทมีให้ แม้ว่าจะมีโอกาสในการทำงานแบบเดียวกันในบริษัทอื่นก็จะไม่สนใจ
- 2) ผู้บริหาร (Manager) พนักงานมีความพอใจกับผู้บริหาร และ/หรือ หัวหน้างาน และทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี เนื่องจากได้รับการสนับสนุนในหน้าที่การงาน และมีการตอบสนองเมื่อเกิดปัญหา
- 3) กลุ่มคนที่ร่วมงาน (Work Group) พนักงานมีความพอใจกับกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมีการประสานงานและร่วมมือกันในการทำงาน
- 4) งานที่ทำ (Job) พนักงานมีความพอใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เนื่องจากมีการประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอ และมีความท้าทายในการทำงาน
- 5) อาชีพ (Career/Profession) พนักงานมีความพอใจในอาชีพ เนื่องจากได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานในอาชีพของตนเอง
- 6) ลูกค้า (Customer/Client) พนักงานมีความรู้สึกอันดีกับลูกค้าของบริษัท

The Gallup Organization (2002) ได้ทำการวิจัยจากพนักงาน 1.98 ล้านคน ใน 21 อุตสาหกรรมต่างกัน ใน 28 ประเทศ พบว่าระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรได้รับอิทธิพล หรือ ส่งผลมาจากการตอบสนองความต้องการของพนักงานใน 4 ระดับดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงาน และพนักงานเข้าใจว่าจะต้องทำงานอย่างไรเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร

2) การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร (Management Support) หมายถึง การที่หัวหน้างานคอยเอาใจใส่ดูแล และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในการทำงาน ซึ่งจะเป็นกำลังใจให้พนักงานอยากทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และเพื่อนร่วมงานทุกคนมีเป้าหมายร่วมกัน

4) ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเติบโตในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบ

และได้แบ่งประเภทของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไว้ 3 แบบดังนี้ 1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (Engaged) คือพนักงานที่ทำงานด้วยความเต็มใจและตั้งใจ และคำนึงถึงองค์กร 2. พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร (Not-engaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ทำงานโดยไม่ตั้งใจ และ 3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันกับองค์กร (Actively disengaged) คือ พนักงานที่ไม่มีความสุขในการทำงาน

IES หรือ The Institute for Employment Studies (IES Report, 2004) ได้ศึกษาวิจัยพบว่าสิ่งที่เป็นตัวผลักดันให้เกิดความผูกพันมาจากองค์ประกอบเหล่านี้คือ

- 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- 2) การที่พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น และหัวหน้างานรับฟัง
- 3) การมีโอกาที่จะพัฒนาตนเอง
- 4) องค์กรให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของพนักงาน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดทั้ง 3 ดังกล่าวคือ 1.The Gallup Path 2.Burke และ 3.แนวคิดของ IES จะเห็นว่าแต่ละสถาบันมีการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยวัดปัจจัยความผูกพันจากปัจจัยในด้านต่างๆ ที่แตกต่างกันและมีหลากหลายแนวคิด ผู้ศึกษาเห็นว่าจากแนวคิดดังกล่าวมีประเด็นหลักที่เหมือนกันอยู่ สองส่วนคือ บุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และเมื่อต้องการที่จะวัดความผูกพันผ่านตัวแปรดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวคิดของ Steers and Porter ในการสร้างแบบสอบถามวัดความผูกพัน โดยสรุปเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในครั้งนี้ และวัดระดับความผูกพันในภาพรวมโดยใช้การวัดจากปัจจัย 4 ด้านของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยคือ 1.ด้านบริษัท 2.ด้านงานที่ทำ

3.ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และ 4. ด้านภาวะผู้นำ (สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย,2549) โดยจะสรุปผลจากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อความผูกพันรวมเป็นระดับความผูกพัน 3 ระดับคือ

- 1) พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์กร
- 2) พนักงานที่ไม่ยึดติดกับความผูกพันต่อองค์กร
- 3) พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพงษ์ ถาวรานนท์ (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ซี.อาร์.พี.จีเวลรี่ (เชียงใหม่) จำกัด จากพนักงานทั้งหมดจำนวน 166 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ พบว่าผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมากลำดับแรกคือ ด้านท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของ บริษัทซี.อาร์.พี.ฯ เป็นหลัก

สำหรับความผูกพันในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged) โดยมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเฉยๆ ทุกด้าน โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษา และรายได้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรใน ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ ระดับการศึกษา

สำหรับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ในภาพรวม แต่ปัจจัยในด้านรายได้ และระดับการศึกษา มีผลทำให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน ในภาพรวม

พงศธร ไทยประเสริฐ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทยามานาชิอิเล็กทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด โดยศึกษาจากกลุ่มพนักงานในองค์กร จำนวน 119 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-31 ปี จบการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีอายุการทำงาน 1-5 ปี ปฏิบัติงานอยู่ในแผนกผลิต OPC Drum มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ และมีอัตราเงินเดือน 5,001-10,000 บาท

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมากลำดับแรกคือ ด้านท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัท เป็นหลัก

สำหรับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ยามาฮ่าซิติเลคทรอนิกส์ (ไทยแลนด์) จำกัด จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับไม่ผูกพันต่อองค์กร (Not-Engaged) และพนักงานมีความคิดเห็นต่อองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในด้านงาน ด้านองค์กร ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำในระดับเฉยๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์กร และด้านภาวะผู้นำ โดยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ส่วนปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุการทำงาน of พนักงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม แต่เพศอายุ ระดับการศึกษา หน้าที่การทำงาน ตำแหน่งงานและอัตราเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวม

แฉววรรณ ละอองศรี (2551) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเฟดเดอเรต เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท จำนวน 226 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สมการถดถอย สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทและพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทเป็นหลัก

ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมีความผูกพัน (Engaged) โดยพนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นต่อองค์กรจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านภาวะผู้นำ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ด้านองค์กร และด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในด้านองค์กร ด้านงาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านภาวะผู้นำ ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ เพศ และระดับรายได้