

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากจะใช้ความรู้ความสามารถแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบรรยากาศขององค์กร ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพของงาน บรรยากาศองค์กรควรเป็นบรรยากาศที่ดีหรือเอื้ออำนวยแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นสิ่งสำคัญที่กระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดความสบายใจ มีความสนุก ความสุขในการทำงาน เกิดความไว้วางใจในองค์กร มีความเสียสละ เต็มใจทำงานและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้มีอัตราการขาดงาน การโยกย้าย การลาออกของพนักงานลดลง และก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรคือทำให้องค์กรเกิดการพัฒนามีความเจริญก้าวหน้า แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าบรรยากาศองค์กรไม่ดีหรือไม่เอื้ออำนวยแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจ เบื่อหน่ายต่องาน เกิดความไม่ไว้วางใจในองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่เต็มศักยภาพ ไม่มีความผูกพันในงาน อาจนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในงาน ทำให้เกิดการโยกย้าย การลาออกจากงาน การที่องค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถไปด้วยเหตุผลใดก็ตามเท่ากับว่าองค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีค่าขึ้นไป ในขณะที่เดียวกันต้องลงทุนเพิ่มในอีกหลายด้าน เพื่อที่จะสรรหา คัดเลือกฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานใหม่เข้ามาทดแทน ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเวลาและผลประโยชน์อย่างมาก (พลิชฐ์ ศรีสุจริต : 2558) ดังนั้น การรับรู้หรือรู้สึกถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการทำงาน บรรยากาศในสถานที่ทำงานที่ประกอบไปด้วยการผสมผสานระหว่างบรรทัดฐานคุณค่า ความคาดหวัง นโยบาย และแนวทางในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร และเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ (Stringer, 2002 อ้างถึงใน กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล, 2558, หน้า 35)

ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) เป็นทัศนคติเชิงบวกซึ่งครอบคลุมมากกว่าความรู้สึก ความพึงพอใจในงานที่ทำ ด้วยเหตุนี้เองจึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะคอยผูกมัดพนักงานให้ทำงาน และอยู่ร่วมกับองค์กรไปนาน ๆ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรมีความมั่งคั่งมากกว่าความพึงพอใจในงาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะค่อย ๆ พัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่จะอยู่อย่างมั่นคง ส่งผลให้เกิดแรงผลักดันและแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน โดยเสียสละและอุทิศตนเองเพื่อองค์กรและคิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานไม่มีความผูกพัน

และความภักดีต่อองค์กร เมื่อมีปัญหาเกิดความอึดอัดใจ ไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ หรือมีสิ่งกระตุ้นอื่นเข้ามา เช่น มีหน่วยงานใหม่ที่มีข้อเสนอดี ๆ เป็นที่พึงพอใจก็จะลาออกจากงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ต้องมาสร้างคนใหม่เป็นการเสียเวลา และทรัพยากรอย่างมาก ตลอดจนขวัญกำลังใจและความเชื่อมั่นของพนักงานที่อยู่ในองค์กร ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกต้องการที่จะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความผูกพันต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร การปฏิบัติงานของตนให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) เป็นการยอมรับในค่านิยมตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าเป็นไปทิศทางเดียวกับตน ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) มีความยึดมั่นถ้อยมั่นต่อองค์กรและคาดหวังที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Buchanan, 1974, p. 19 อ้างถึงใน ปุณย์จริย์ แสงอากาศ, 2557, หน้า 10)

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นของพนักงานบริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มาจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และปัจจัยส่วนบุคคล จากการสำรวจย้อนหลัง 2 ปี ตั้งแต่ปี 59 -60 มีอัตราการขาดงาน การโยกย้าย การลาออก ของพนักงานเพิ่มจำนวนสูงขึ้นทุกปี โดยปี 59 มีอัตราการลาออกถึง 90.73 % และปี 60 อัตราการลาออกสูงถึง 99.66 % (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) : 2560) ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริษัทโดยตรงในเรื่องของพนักงานขาดความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจุบันบริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพและทำให้เกิดผลผลิตสูงสุด อีกทั้งยังดำเนินการวางแผนในส่วนต่าง ๆ ให้รับและสอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมธุรกิจในสภาวะปัจจุบัน เพื่อให้องค์กรได้ผลกำไร และสิ่งที่องค์กรเล็งเห็นความสำคัญ คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งต้องมีควบคู่ไปกับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ความผูกพันและความรู้สึกที่มีต่อการทำงานของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนทำงานด้วยความสุขใจและพึงพอใจที่จะทำในงานนั้น ๆ แต่ก็มีหลายคนที่มีความรู้สึกอึดอัดไม่สบายใจในงานที่ทำอยู่ เกิดความกังวลใจ หงุดหงิด ซึ่งความรู้สึกไม่สบายใจนี้เกิดขึ้นได้กับทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการหรือผู้ใช้แรงงานทั่วไป และความไม่สบายใจนี้ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการขาดงานและลาออกของพนักงานจำนวนหนึ่งในบริษัท เพราะฉะนั้นบริษัทจึงให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์กร เนื่องจากงานทุกอย่างจะสำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้นย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้ปฏิบัติงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจอย่างยิ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) มีความคาดหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถสะท้อนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล และด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหา การปรับปรุง การพัฒนาในด้านต่าง ๆ และการส่งเสริม เพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศองค์กรที่ดีให้กับพนักงาน บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) และมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน รวมไปถึงเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการพัฒนาองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่าระดับบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
2. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงาน บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แตกต่างกัน
2. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่)

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา: บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท เมชโซ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 102 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เมชโซ จำกัด (สำนักงานใหญ่) : 2560)

### 2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท เมชโซ จำกัด (สำนักงานใหญ่) จำนวน 102 คน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5%

### 3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

3.1.2 บรรยากาศองค์การ 1. ด้านโครงสร้าง 2. ด้านมาตรฐาน 3. ด้านความรับผิดชอบ 4. ด้านการได้รับการยอมรับ 5. ด้านการสนับสนุน 6. ด้านความยึดมั่นผูกพัน

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ 1. ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ 2. การมีส่วนร่วมในองค์การ 3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ

### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการศึกษาเก็บข้อมูลในช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน 2560 – กุมภาพันธ์ 2561

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ให้ผู้สนใจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลของการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางในการส่งเสริมบรรยากาศองค์การให้กับพนักงาน และแนวทางที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การได้อย่างเหมาะสมต่อไป

### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

**บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate)** หมายถึง การรับรู้หรือรู้สึกถึงองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีส่วนช่วยในการทำงาน เป็นสิ่งที่พนักงานในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นแนวทางที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ขององค์การนั้น ๆ โดยมี 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **ด้านโครงสร้าง (Structure)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรได้มีการจัดระบบโครงสร้างขององค์กรไว้เป็นอย่างดี ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมีการอธิบายบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน โดยมีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบว่าใครควรทำงานอะไร และใครมีอำนาจในการตัดสินใจ โครงสร้างที่ดีมีผลอย่างมากที่จะกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. **ด้านมาตรฐาน (Standards)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรได้มีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีแรงผลักดันให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับมาตรฐานของงานเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. **ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้ได้รับความไว้วางใจ และได้รับมอบหมายอำนาจในการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องได้รับการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา

4. **ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรให้การยอมรับและยกย่องพนักงาน หรือกล่าวชมเชย รวมทั้งมีการให้รางวัลเมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ และมีความเหมาะสมระหว่างรางวัลและคำติชมหรือการลงโทษ

5. **ด้านการสนับสนุน (Support)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรให้ความสำคัญ มีการส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานหรือทีมงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือจากพนักงานด้วยกันและผู้บังคับบัญชา

6. **ด้านความยึดมั่นผูกพัน (Commitment)** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่ามีความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับความยึดมั่นผูกพันที่มีต่อองค์กรจะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามของตนเองให้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้น ๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)** หมายถึง ทศนคติในทางบวกที่พนักงาน บริษัท เมชโซ่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) แสดงถึงความรู้สึกและพฤติกรรมความผูกพันที่มีต่อองค์กร โดยยอมรับเป้าหมายและทุ่มเทความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ มีความจงรักภักดีและต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนี้ตลอดไป ซึ่งวัดได้จาก 3 ด้าน ดังนี้

1. **ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร (Identifications)** หมายถึง การที่พนักงานมีการแสดงออกถึงความภาคภูมิใจต่อองค์กรและมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อมั่นในการยอมรับวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์กร

2. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) หมายถึง การที่พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ และมีความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานและทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์การ โดยจะแสดงออกถึงการจงรักภักดีและยึดมั่นในองค์การ และมีความปรารถนาอย่างมากที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ รวมถึงการต่อต้านเมื่อผู้อื่นพูดไม่ดีหรือดูถูกองค์การ

### 1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

