

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อการบรรลุสัมฤทธิ์ผลในการบริหารองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน(Planning) การจัดองค์การ(Organizing) การจัดการด้านบุคลากร (Staffing) การอำนวยการ(Directing) หรือการควบคุม(Control) ล้วนต้องอาศัยบุคคลากรเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย วางแผน และดำเนินการในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด และบรรลุตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ (ศิริพงศ์ อินทวดี,2541) ซึ่งภายใต้ความสำเร็จและความมีประสิทธิภาพขององค์การนั้นเกิดจากคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ

ดังนั้นสิ่งที่องค์การต้องตระหนักอยู่เสมอคือองค์การจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์การในระยะเวลา ยาวนานเท่าที่องค์การต้องการ (สำราญ บุญรักษา,2539)

ความผูกพันต่อองค์การเป็นการรับรู้ลักษณะโดยรวมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกภายในองค์การและมีการแสดงออกถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ในขณะที่เดียวกันก็มองว่าจะสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์การได้ มีความเต็มใจ และทุ่มเทที่จะใช้สติปัญญาและความสามารถทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนางานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีความจงรักภักดี และตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การ แม้ว่าองค์การอื่นจะให้ผลประโยชน์ตอบแทนมากกว่าก็ตาม ซึ่งเมื่อบุคลากรใดที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ก็จะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ดังนั้นชีวิตการทำงานจึงน่าจะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความชื่นชอบต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะใช้ความสามารถของตนเองให้เกิดความสำเร็จขององค์การและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) หรือภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์การของตน (Allen & Meyer,1990) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและนักวิชาการให้ความสำคัญ

สนใจ และเป็นประเด็นการวิจัยที่สำคัญอย่างมากในปัจจุบัน (Koslowsky,1987) การวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากงานของพนักงาน กล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานต่ำกว่าพนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร และยังเป็นตัวทำนายการลาออกจากงานที่ดีกว่าความพึงพอใจในงาน รวมทั้งสามารถเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้อีกด้วย

ในการศึกษาปัจจุบัน จึงมีการแยกการศึกษาเรื่องการจัดองค์กร เฉพาะด้านพฤติกรรมองค์กร เพื่อศึกษาและพยายามทำความเข้าใจว่า ทำไมคนในองค์กรจึงรู้สึกและสร้างพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อมุ่งนำเอาความรู้ที่มีไปปรับปรุงใช้ในสภาพความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ งานวิจัยงานศึกษาของยุคปัจจุบันจะเน้นไปที่การศึกษาความพึงพอใจ ขวัญในการทำงาน เพราะเชื่อว่าคนหากมีความพอใจ และขวัญดีการปฏิบัติงานย่อมดีกว่า ผู้ไม่มีความพึงพอใจหรือขวัญในการทำงานไม่ดี สำหรับวิธีการที่นิยมมาใช้ อาทิ เงินเดือน โบนัส สวัสดิภาพ การทำงานเป็นทีม และการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน (เพ็ญนิภา แสงชื่น, 2545)

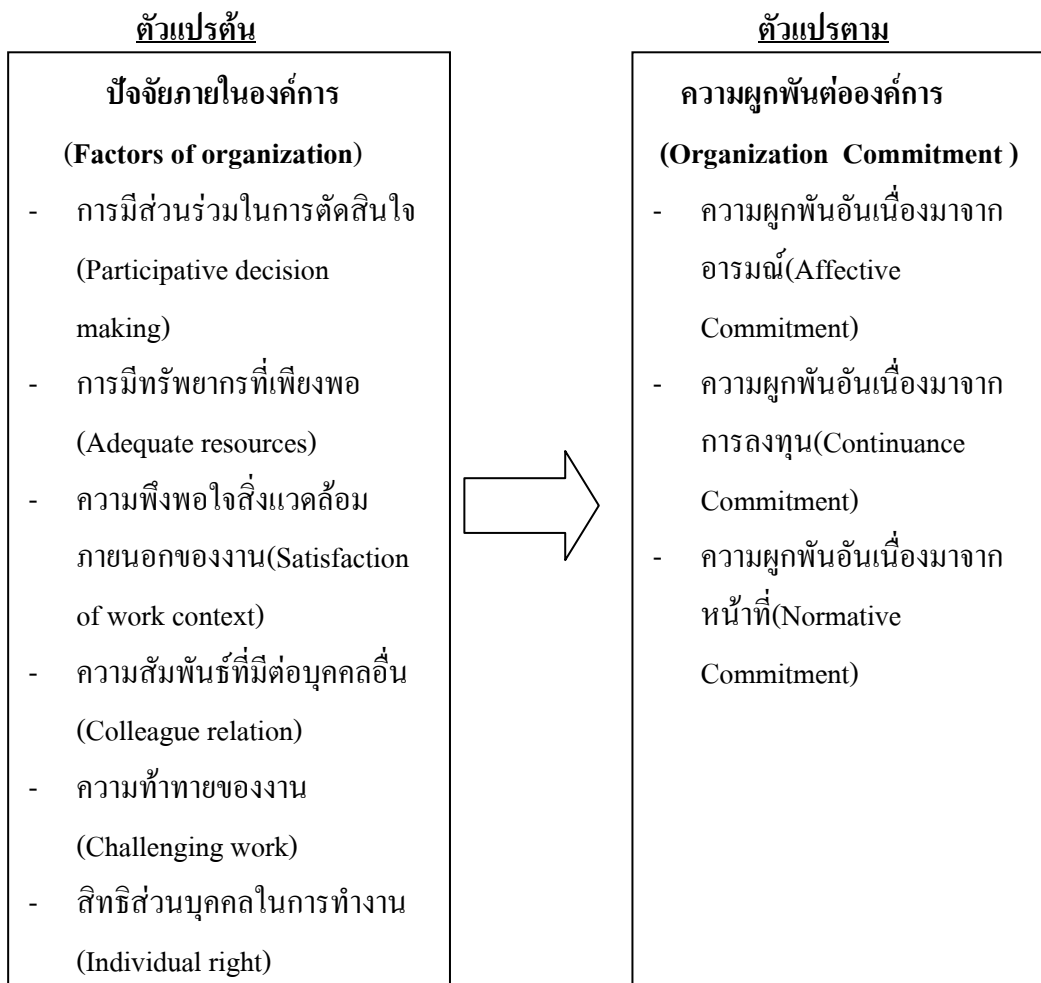
"บริษัท เค แอนด์ เอ (ประเทศไทย) จำกัด" เป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยเลือกมาเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยเป็นบริษัทร่วมทุนต่างชาติ คือ ญี่ปุ่นและสิงคโปร์ เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2542 ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท คือ สายไฟในเครื่องเสียงรถยนต์ บริษัทได้รับสิทธิพิเศษยกเว้นภาษีอากรในการนำเข้าวัตถุดิบและเครื่องจักรจากสำนักงานการส่งเสริมการลงทุน บริษัทมีการส่งออกผลิตภัณฑ์ไปยังต่างประเทศในอัตราร้อยละ 30 ในประเทศอีกร้อยละ 70 ปัจจุบันบริษัทกำลังขยายกำลังการผลิตเพื่อรองรับลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัท จึงเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง บริษัทจึงจำเป็นต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดในหมู่พนักงาน เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่กำลังประสบอยู่ในปัจจุบัน เช่น การลาออก การมาทำงานสาย การไม่ใส่ใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ การผลิตงานที่ด้อยคุณภาพ ความผิดพลาดจากความไม่รอบคอบในการทำงาน เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท เค แอนด์ เอ.(ประเทศไทย)จำกัด นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง เพื่อให้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร ผลสำรวจที่ได้รับจะเป็นข้อมูลเพื่อที่จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารองค์กรเสริมสร้างความผูกพันในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดี คงอยู่กับองค์กร โดยปฏิบัติการอย่างมีคุณภาพ มีระดับความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อที่จะธำรงรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ อันจะส่งผลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีทรัพยากรที่เพียงพอ ความพึงพอใจสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ความท้าทายของงาน สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร

## กรอบแนวคิด



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย



## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เค แอนด์ เอ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง

โดยขอบเขตการศึกษาวิจัยเฉพาะ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในบริษัท เค แอนด์ เอ (ประเทศไทย) จำกัด ณ ที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมปิ่นทองเท่านั้น

## ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติงาน ที่ปฏิบัติงานประจำที่ บริษัท เค แอนด์ เอ (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทองตามโครงสร้างองค์กรจำนวน 350 คน

## ค่านิยมศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน (Allen & Meyer, 1990 อ้างถึงใน กาญจนา นุใจทอง, 2542)

1. ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (Affective Commitment) หมายถึง การมีอารมณ์ยึดมั่น รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวข้องกับองค์กรอย่างแนบแน่น
2. ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงสิ่งนี้อาจสูญเสียไปหากออกจากองค์กร
3. ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกว่าเป็นพันธะหน้าที่ที่จะต้องอยู่กับองค์กรต่อไป

ปัจจัยภายในองค์กร (Factors of organization) หมายถึง กิจกรรมภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นภายในการทำงาน ซึ่งได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีทรัพยากรที่เพียงพอ ความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ความท้าทายของงาน สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative decision making) หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การมีทรัพยากรที่เพียงพอ(Adequate resources) หมายถึง บุคลากรและสถานที่ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับปริมาณของงาน

3. ความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน(Satisfaction of work context) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะงานและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน

4. ความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น(Colleague relation) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงานว่าไปในทิศทางใด

5. ความท้าทายของงาน(Challenging work) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความหลากหลาย และได้ใช้ความสามารถในการทำงาน

6. สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน(Individual right) หมายถึง ความมีอิสระและเอกภาพในการทำงานที่ได้รับการมอบหมาย

7. การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม(Working and surviving) หมายถึง การได้รับการปฏิบัติจากหน่วยงานเกี่ยวกับความมั่นคงด้านพื้นฐานกายภาพ ความมั่นคงในชีวิตของคนในองค์กร เป็นต้น

**พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operative workers)** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวงาน โดยไม่มีอำนาจรับผิดชอบในการบริหาร วางแผน ควบคุมดูแล และสั่งการพนักงานคนอื่น ๆ และไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1) เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ได้คำนึงถึงหลักการสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และนำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดระบบการบริหารเพื่อพัฒนาชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2) เป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาต่อเนื่อง แก่ผู้ที่สนใจ