

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

The Organizational Commitment of Employees of

DST International Company Limited

อรอุมา ดวงสถิต¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) โดยคัดเลือกจากที่เป็นพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 30 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร จำนวน 2 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 7 คน และพนักงานของบริษัททุกคน จำนวน 21 คน โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของการพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ประกอบด้วย 1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงาน มีการยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรและบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน 2) ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทดีเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ได้แสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ และ 3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ พบว่า พนักงานมีการยึดมั่นในองค์กรของบุคลากรของหน่วยงานและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร

Abstract

This study was a qualitative research with the objective of To study the organizational commitment of employees of DST International Co., Ltd. by using the method of data collection by in-depth interview with key informants selected from company employees. DST International Co., Ltd., total of 30 people. It consists of 2 executives, 7

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

department heads and 21 employees of the company by using content analysis and presenting the research results in a descriptive form. The results of the study found that Organizational commitments of employees of DST International Company Limited consist of: 1) Confidence and acceptance of goals and values of the organization found that employees are accepted in the values, goals, and objectives of the organization and personnel of various departments that work in the same way as theirs. 2) As for the willingness to put in full effort to work for the organization, it was found that the employees of DST International Co., Ltd. showed full effort, willingness, dedication to physical strength, mental strength, and intelligence in doing good work. Make a lot of effort to meet or aim for the goals of the organization. with the expectation that the work performed is successful with quality and 3) on the strong desire to maintain the membership of the organization, it was found that employees have adherence to the organization of the organization's personnel and desire to remain a member of the organization. Proud to be part of the organization concern for the future of the organization.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป จึงส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การบริหารองค์กรในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งและท้าทายความสามารถของผู้บริหาร เพราะมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นอกจากนี้แล้วการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยังส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย โดยจะเห็นว่าองค์กรต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มศักยภาพ ขณะเดียวกันบุคลากรก็ต้องการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ถูกต้องตามภารกิจและเป้าหมายขององค์กร พร้อมทั้งได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจและเมื่อการแข่งขันในธุรกิจสูงขึ้น ประกอบกับความต้องการผลประโยชน์ที่สูงขึ้น พนักงานจึงมีความต้องการในงานที่สูงขึ้นนอกเหนือไปจากความมั่นคง พนักงานเริ่มมองหาสิ่งที่ดีเองควรจะได้รับ องค์กรจึงจำเป็นต้องหาวิธีการใหม่ ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหากไม่มีสิ่งที่ดีคาดหวังในงานปัจจุบัน

พนักงานจะเริ่มมองหางานใหม่ ๆ ด้วยเหตุนี้การสร้างแรงผลักดันให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง (Richard, 1996, อ้างถึงใน บุญดี มงคล, 2547)

เมื่อองค์กรและบุคลากรต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันแล้วนั้น ผู้บริหารต้องมีแนวทางในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร โดยมุ่งให้ความสำคัญในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับบุคลากร และประเด็นที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก คือความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความผูกพันเป็นตัวประสานความเป็นอันหนึ่งเดียวกันขององค์กร การทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรไม่ใช่เรื่องใหม่ มีการพูดถึงกันมาเป็นระยะเวลานานในกลุ่มเจ้าของธุรกิจและผู้บริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัล การลงโทษและการสื่อสารที่ดีต่อพนักงาน ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งให้ความสำคัญกับการลงทุน เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแท้จริงแล้วการทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรก็คือ การสร้างความสุขและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน หากพนักงานรู้ว่าองค์กรกำลังดำเนินการไปในทิศทางใดและรับรู้ได้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นกำลังสำคัญสำหรับองค์กร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะเป็ นผลดีต่อองค์กรในภาพรวมและในระยะยาว (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2550)

จะเห็นได้ว่าการดูแลทุกข์สุขของพนักงานจะเป็นอีกหนึ่งเกราะป้องกันองค์กรให้ดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและยั่งยืน เพราะเมื่อพนักงานอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข ก็พร้อมให้ความร่วมแรงร่วมใจที่จะเป็นกำลังสำคัญในการนำพาให้ธุรกิจสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ที่เข้ามาได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดวิกฤติเกิดความเปลี่ยนแปลง องค์กรจึงไม่ควรลดเลยที่จะเรียนรู้กลยุทธ์ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อให้สามารถได้ใจพนักงานได้อย่างแท้จริง ดังนั้นการทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง ด้วยเหตุนี้จึงถือได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นกุญแจสำคัญที่จะผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างยาวนาน นอกจากนี้แล้วความผูกพันต่อองค์กรยังมีความมั่นคงมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะพัฒนาอย่างช้าแต่จะคงอยู่อย่างมั่นคงโดยจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันและแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอุทิศตนเพื่อองค์กร อย่างไรก็ตาม การศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นเพียงแนวทางหนึ่งในการทำให้องค์กรได้รับรู้ถึงความรู้สึก ความคิดเห็นของพนักงานในด้านต่าง ๆ เท่านั้น ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรและปัจจัยด้านผลลัพธ์ต่าง ๆ ขององค์กรของ Davis and Newstom (1989) พบว่ามีความสัมพันธ์ร่วมกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยผลของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านบวก คือ การลาออกลดน้อยลง บุคลากรคงความเป็นสมาชิกขององค์กรเพิ่มขึ้น มียับยั้งความตั้งใจที่จะออกจากองค์กรและมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น โดยบุคลากรมีความรู้สึกว่างานมีความ

ปลอดภัยและมั่นใจ ในการทำงาน ยอมรับในเป้าหมายขององค์กรที่จะเพิ่มผลผลิตมีการแข่งขันในการปฏิบัติหน้าที่การทำงานเพิ่มขึ้น และวัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 2) ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านลบ ได้แก่ การลาออก ความเหนื่อยล้าเพิ่มขึ้น การขาดงานเพิ่มขึ้น พนักงานขาดความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลทำให้ผลผลิตของงานมีปริมาณต่ำ และยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรแสดงพฤติกรรมต่อต้าน บุคคลจำกัดบทบาทของตนเองและจะประเมินระหว่างความต้องการของส่วนองค์กรกับความต้องการที่จะไม่ทำงาน ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง องค์กรไม่สามารถใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว และขาดความคิดสร้างสรรค์ บุคลากรไม่พึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บุคลากรจะทำผิดกฎระเบียบ และมีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกับองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาถึงการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในองค์กร อันเป็นประเด็นที่น่าสนใจศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และแนวทางการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้องค์กรใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรสวัสดิการ และผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้แก่บุคลากรในสังกัดให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททีเอสทีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด

คำถามการวิจัย

งานวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททีเอสทีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททีเอสทีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เป็นอย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัททีเอสทีอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด” ผู้ศึกษาได้สำรวจและศึกษาทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาแนวทางในการวิเคราะห์ และเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

- 1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.4 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร
 - 1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
2. บริบททั่วไปของบริษัท ดี.เอส.ที อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำกัด
 3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 4. กรอบแนวคิดในงานวิจัย

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรนักทฤษฎีทั่วไปยอมรับว่าประสิทธิภาพขององค์กรมิได้ขึ้นอยู่กับสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งแต่เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรซึ่งเป็นผลจากความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำ ว่า “ความ” หมายถึง เรื่อง เช่น เนื้อความ เกิดความ (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. 2542, น.231) และได้ให้ความหมายของคำ ว่า “ผูกพัน” หมายถึง มีความเป็นห่วงกังวลเพราะรักใคร่ ก่อให้เกิดพันธะที่จะต้องปฏิบัติตาม (พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. 2542 , น.741)

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

อภิญญา พึ่งฉิ่ง (2561 : 15-16) ได้ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสามารถสนองตอบต่อองค์กร ความผูกพันองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง และความผูกพันองค์กรเป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำสิ่งดี ๆ ให้กับองค์กร เพื่อผลประโยชน์ขององค์กรและของบุคคลในองค์กรให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อีกทั้งเชื่อว่า บุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพขององค์กรในการฝ่าฟันปัญหาต่างๆในช่วงวิกฤติ ในส่วนของพนักงานแต่ละคน ความผูกพันต่อ

องค์การจะเป็นผลดีและผลเสีย กล่าวคือในส่วนของผลดี จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์การ เช่น ได้เลื่อนขั้น เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้นคือเขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่น ที่ให้ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์การปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงานอย่างไรก็ตาม ความผูกพันต่อองค์การจะมีผลดีหรือเสียขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั้น ๆ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Maslow (2006, อ้างอิงใน วรารักษ์ ธีเลิศพันธ์, 2557: 17) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า บุคคลใดก็ตามเมื่อเกิดขึ้นมาย่อมมีสัญชาตญาณในการเอาชีวิตรอดไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง เป็นเรื่องพื้นฐานของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ซึ่งประกอบไปด้วยความต้องการตามลำดับ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (The physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางกายภาพของบุคคล เช่น อาหาร น้ำ การพักผ่อน เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ถือเป็นสิ่งที่ร่างกายต้องการในแต่ละวันของชีวิต โดยความต้องการนี้ถือว่าเป็นความต้องการที่สำคัญที่สุด เพราะหากความต้องการในด้านนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการในด้านอื่นๆ จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้

2. ความต้องการความปลอดภัย (The safety needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ทั้งทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ ในส่วนของสภาพการในปัจจุบันในสังคมของการทำงาน บุคคลจะมีความต้องการความปลอดภัยในเรื่องของสวัสดิการ การประกันภัยในรูปแบบต่างๆ รวมทั้งการเก็บออมเงินไว้ในธนาคาร

3. ความต้องการความรัก (The love needs) เป็นความต้องการความรัก ยินดีที่จะมอบและรับความรักจากผู้อื่น ซึ่งรวมไปถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นในองค์การ

4. ความต้องการความนับถือ (The esteem needs) เป็นความต้องการที่เพิ่มขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการใน 3 ข้อเบื้องต้นแล้ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้รับความนับถือ ได้รับความสำคัญจากบุคคลอื่นและจากการเคารพตนเอง โดยส่งผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีประโยชน์ต่อสังคม

5. ความต้องการความเป็นคนที่สมบูรณ์ (The need for self - actualization) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่บุคคลสามารถจะทำได้ เพื่อให้ค้นพบถึงศักยภาพของตนเอง ก่อให้เกิดการพัฒนาของบุคคลอย่างไม่หยุดยั้ง และพยายามจะก้าวข้ามขีดจำกัดเดิม ๆ ของตนเองให้ได้อย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน สราวุธ โภชนะสมบัติ, 2559: 16) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่ว่า ความผูกพันทางด้านทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งสภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน โดยได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกเป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความต้องการที่จะเกี่ยวข้องกับองค์กร เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจสูงก็จะเป็นผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและจะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะเขาต้องการที่จะทำเช่นนั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคลที่อยู่บนพื้นฐานของการลงทุนที่บุคคลให้กับองค์กรและผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร จะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลง ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูงนั้น จะทำงานกับองค์กรต่อไปเพราะเขาจำเป็นต้องทำเช่นนั้น ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากค่านิยมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่คุณค่าได้รับจากองค์กร ซึ่งบุคคลรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จะต้องทำงานกับองค์กรต่อไป แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงนั้น จะรู้สึกว่าควรจะทำกับองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นการมองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม บุคคลรู้สึกว่าเมื่อเขาเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือ ความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะทำเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกในระดับลึกของบุคคลที่ต้องการคงอยู่ในฐานะพนักงานขององค์กรหนึ่งๆ ด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน อันเนื่องมาจากรูปแบบของความผูกพันที่ตนเองมีความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละรูปแบบก็จะส่งผลให้บุคคลแต่ละคนแสดงออกแตกต่างกันไป และการที่แต่ละคนมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านมากน้อยเพียงใดเป็นผลมาจากปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ในการใช้เวลาของบุคคลต่อการอาศัยอยู่ในองค์กรนั้น ๆ รวมไปถึงถึงสภาวะจิตใจของบุคคลที่แตกต่างกัน จึงทำให้คนมีพฤติกรรมและความคิดที่ไม่เหมือนกันแม้จะอาศัยในองค์กรเดียวกันก็ตาม รวมทั้งเป็นผลมาจากปัจจัยทางด้านองค์กรไม่ว่าจะเป็น การที่องค์กรให้โอกาสก้าวหน้าและ

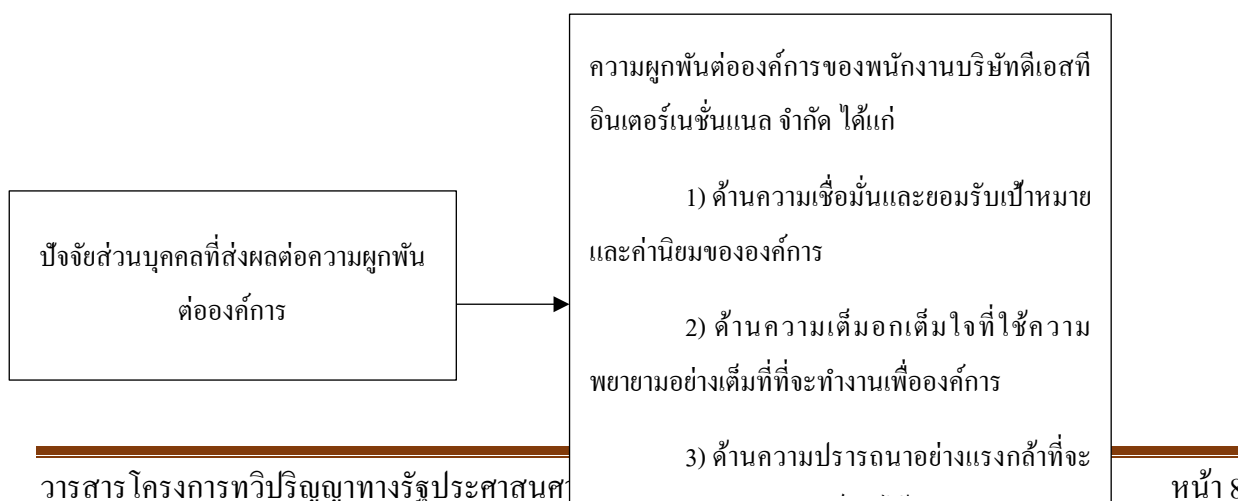
ประสบผลสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน องค์กรให้บุคคลมีส่วนร่วมในการบริหารงาน องค์กรออกแบบ ลักษณะงานที่ให้บุคคลรู้สึกได้ถึงการมีส่วนร่วมและการได้รับความสำคัญหรือลักษณะงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่น ทำให้เกิดความท้อแท้ในงานเสมอๆ เมื่อเป็นเช่นนี้แล้วความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานคนหนึ่ง ๆ ก็จะเกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Porter et al. (1974) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1.1 อายุ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงวุฒิภาวะของบุคคล ซึ่งบุคคลที่อายุมากจะมีความคิด ความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ยิ่งมีอายุมากขึ้นจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผล ความหวังที่จะได้รับค่าตอบแทน เช่น บำเหน็จ บำนาญ และตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น 1.2 ระดับการศึกษานักศึกษาที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ เนื่องจากมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง มีความเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ง่าย 1.3 เพศ เพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่า และมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อย 1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากได้อุทิศกำลังกาย สติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน 1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลา ยิ่งนานขึ้นทำให้เพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความหวังที่จะได้ผลประโยชน์ตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง มีความต้องการลาออกจากงานน้อย 1.6 ความต้องการประสบความสำเร็จและความก้าวหน้า เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน 1.7 สถานภาพสมรส บุคคลที่มีครอบครัวจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่า คน โสด เพราะมีภาระต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงาน ยิ่งมีภาระเลี้ยงดูบุตรเพิ่มขึ้นยิ่งพบว่า มีความผูกพันสูงขึ้นตาม

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด” เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษา

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

เครื่องมือในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการศึกษา

ผลการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทดีเอสทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล สามารถสรุปผลการวิจัยและรายละเอียดต่างๆ ได้ดังนี้

1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พบว่า พนักงานบริษัทดีเอสทีอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด มีการยอมรับในค่านิยม เป้าหมาย ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรและบุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน มีการยอมรับในค่านิยม เป้าหมายขององค์กร และเป็นความภาคภูมิใจในองค์กรที่ตนเองคงอยู่ ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์กรของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ทำงานว่าเป็นไปในทางเดียวกันกับตน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ในอนาคตการทำงาน แรงจูงใจเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่บริษัทมีให้กับพนักงานทุกคน และความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรในสถานะความมั่นคงของอาชีพและสถานภาพในการทำงาน

2) ด้านความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์กร พบว่า พนักงานบริษัทไอเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด ได้แสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ อุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญา ในการทำงานที่ดี ใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพ สร้างความสัมพันธ์กับองค์กรเป็นความสัมพันธ์ของพนักงานในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรผ่านบทบาทหน้าที่การทำงานที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรบรรลุความสำเร็จ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นความรู้สึกยึดมั่นในองค์กรของพนักงาน และยินยอมที่จะเป็นพนักงานในองค์กรนั้นต่อไป

3) ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ พบว่า พนักงานบริษัทไอเอสทีอินเตอร์เนชันแนล จำกัด การยึดมั่นในองค์กรของบุคลากรของหน่วยงานและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการอยู่รอดขององค์กร เป็นการคงไว้ซึ่งความสำเร็จขององค์กร โดยมีพนักงานในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนและมุ่งไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะมีความตั้งใจทำงาน ต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและไม่มี ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความห่วงใยในอนาคตขององค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรและการยึดมั่นในองค์กรของบุคลากรของหน่วยงานและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะทั่วไป เพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เช่น การสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาต่อของบุคลากร การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถของบุคลากร ตลอดจนการศึกษาดูงานทั้งภายในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

2) ผู้บริหารควรพิจารณาอบหมายงานให้มีปริมาณงานที่เหมาะสม ตรงตามความถนัดและความเชี่ยวชาญของพนักงาน โดยให้บุคลากรสามารถใช้ความคิดเป็นของตนเองในการปฏิบัติงานเข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานและมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง

3) ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานสู่พนักงานให้มากขึ้น ตลอดจนการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากร

4) ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในหน่วยงาน ส่งเสริมให้บุคลากรให้เกียรติผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เอาใจใส่ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คิดว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะทำให้งานออกมาสำเร็จกว่าการทำงานคนเดียว และส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้บุคลากรได้ทำร่วมกันให้มากขึ้น ทั้งกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน และกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- บุญดี มงคล. (2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจ สภ. อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่**. ศึกษาอิสระปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มแอนด์ไซเทค.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (1989). **Human behavior at work : Organization behavior**. 8thed. New York : McGraw-Hill.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ศราวุธ โภชนะสมบัติ. (2559). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์**. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัด นครสวรรค์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- อภิญญา พึ่งฉิ่ง. (2561). **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสายสนับสนุน กรณีศึกษา : วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรารักษ์ ธีเลิศพันธ์. (2557) **ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเนชั่นบรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- Porter, L. W., & other. (1974). **Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians**. *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.