

บทที่ 2

การตรวจสอบเอกสารการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาเรื่องปัจจัยในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015 และมีการตรวจสอบเอกสารเพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย โดยประกอบด้วย

- 2.1 ทฤษฎีการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์(Behavioral management approach)
 - 2.2 แนวคิดในด้านกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process)
 - 2.3 แนวคิดและข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน
 - 2.4 แนวคิดทฤษฎีความผูกพันและแรงจูงใจ
 - 2.5 แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร
 - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย
 - 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1ทฤษฎีการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์(Behavioral Management Approach)

การบริหารเชิงพฤติกรรม จะมุ่งการเพิ่มประสิทธิภาพโดยการทำความเข้าใจมนุษย์ถ้าผู้บริหารได้เข้าใจพฤติกรรมของบุคคลและปรับองค์การให้สอดคล้องกับพวกเขาแล้วความสำเร็จขององค์การก็จะตามมาเอง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ(Hierarchy of needs theory) หรือทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow's theory of motivation) Abraham Maslow (1908-1970) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ ” และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งอยู่เสมอ Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นคิดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love Needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับชั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านขั้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานานจะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องการสิ่งอื่นใดอีก จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาสาวผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะเฝ้าหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น

3. **ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)**ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป

4. **ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)**เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 **ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect)** คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภาระกิจต่างๆ

4.2 **ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)** คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. **ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)**ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง ” Maslow (1970 : 46)ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติ โดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเรา พลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962 : 58)

2.2 ความหมายของคำว่าการบริหารและการบริหารจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2523 : 5-6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คำว่า การบริหารนิยมใช้กับการบริหารราชการ หรือการจัดการเกี่ยวกับนโยบาย ซึ่งมีศัพท์บัญญัติว่า รัฐประศาสนศาสตร์ (Public Administration) และคำว่า การจัดการ (Management) นิยมใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชนหรือการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ซึ่งการบริหารมีลักษณะเด่นเป็นสากลอยู่หลายประการ ดังนี้

1. การบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์
2. การบริหารอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นองค์ประกอบ
3. การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน
4. การบริหารมีลักษณะการดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. การบริหารเป็นการดำเนินการร่วมกันของกลุ่มบุคคล
6. การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล กล่าวคือ ความร่วมมือ (Collective Mind) จะก่อให้เกิดความร่วมมือของกลุ่ม (Group Co-operation) อันจะนำไปสู่พลังของกลุ่ม (Group Effort) ที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์

7. การบริหารมีลักษณะการร่วมมือกันดำเนินการอย่างมีเหตุผล
8. การบริหารมีลักษณะเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานกับวัตถุประสงค์
9. การบริหารไม่มีตัวตน (Intangible) แต่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2532 : 17) ให้ความหมายการบริหารว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการนำทรัพยากรทางการบริหารทั้งทางวัตถุและคนมาดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2535 : 8) มองการบริหารในลักษณะที่เป็นกระบวนการโดยหมายถึงกระบวนการนำเอาการตัดสินใจ และนโยบายไปปฏิบัติ ส่วนการบริหารรัฐกิจ หมายถึง เกี่ยวข้องกับการนำเอานโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

กระบวนการบริหารจัดการ (Management Process)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545 : 18-19) ได้ให้ความเห็นไว้ว่ากระบวนการบริหารจัดการ เป็นกลไกและตัวประสานที่สำคัญที่สุดในการควบคุมกำกับให้ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นทรัพยากรการบริหารดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ การเข้าใจถึงกระบวนการบริหารและการฝึกฝนพนักงานให้มีทักษะสูงขึ้น จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ นั่นหมายถึงการดำเนินงานของการรถไฟฯ ขบวนส่งมวลชนฯ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงงานและควบคุมอย่างเป็นระบบ หรือมีการดำเนินงานเป็นไปตามวงจร

PDCA ของ Deming เริ่มจากการวางแผน (Plan) การนำแผนปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุง (Action)

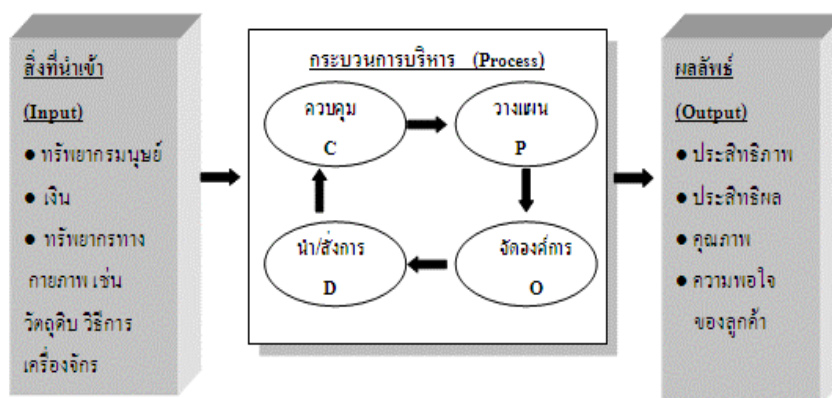
กิจกรรมพื้นฐาน 4 ประการที่ทำให้เกิดกระบวนการบริหารจัดการที่ดีตามวงจร Deming (ชงชัย สันติวงษ์ : 2541 19-21) ได้แก่

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และตัดสินใจหาวิธีการที่ดีที่สุดที่ทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลสำเร็จ

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง กระบวนการในการจัดตั้ง และจัดวางทรัพยากรบุคคล และทรัพยากรที่ไม่ใช่บุคคล โดยวางแผนให้สามารถบรรลุผลสำเร็จขององค์การ

3. การนำและสั่งการ (Leading and Directing) หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้บุคคลอื่นมีพฤติกรรมการทำงานที่ต้องการ และทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง กระบวนการในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ขององค์การให้เป็นไปตามมาตรฐาน และเป้าหมายที่องค์การคาดหวัง และกำหนดไว้



ภาพที่ 1 ระบบการบริหาร โดยรวมและความสัมพันธ์ของกระบวนการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน (ที่มา : ชงชัย สันติวงษ์, 2541)

จากภาพที่แสดงข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า กระบวนการบริหารจัดการ “งานและคน” ซึ่งจัดเป็น “สิ่งนำเข้า” (Input) โดยผ่าน “กระบวนการ” (Process) ในกิจกรรมการวางแผน การจัดองค์การ การนำสั่งการ และการควบคุมให้สามารถประสานทำงานร่วมกันไป เพื่อให้ได้ “ผลลัพธ์” (Output) ซึ่งก็คือ การบรรลุถึงเป้าหมายผลสำเร็จต่างๆ ทั้งทางด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุณภาพ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 แนวคิดและข้อมูลเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ประกอบด้วย 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย (2510) สิงคโปร์ (2510) อินโดนีเซีย (2510) มาเลเซีย (2510) ฟิลิปปินส์ (2510) บรูไน (2527) เวียดนาม (2538) ลาว (2540) พม่า (2540) กัมพูชา (2542) มีประชากรรวมกันประมาณ 570 ล้านคน มีขนาดเศรษฐกิจที่ใหญ่โตมาก เมื่อเดือน ตุลาคม 2546 ผู้นำอาเซียน ได้ร่วมลงนามในปฏิญญาว่าด้วยความร่วมมืออาเซียน ที่เรียกว่า ข้อตกลงบาหลี 2 เห็นชอบให้จัดตั้ง ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) คือการให้อาเซียนรวมตัวเป็นชุมชนหรือ ประชาคมเดียวกันให้สำเร็จภายในปี พ.ศ. 2563 (ค.ศ. 2020) แต่ต่อมาได้ตกลงร่นระยะเวลาจัดตั้งให้เสร็จใน ปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) เนื่องจากการแข่งขันรุนแรง เช่น อัตราการเติบโตทางด้านเศรษฐกิจของจีนและ อินเดียสูงมากในช่วงที่ผ่านมา ในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 14 ที่ชะอำ หัวหิน เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2552 ผู้นำอาเซียน ได้ลงนามรับรองปฏิญญาชะอำ หัวหิน ว่าด้วยแผนงานจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ค.ศ. 2009-20 15) เพื่อจัดตั้งประชาคมอาเซียนภายในปี 2558 (<http://www.thai-aec.com/สืบค้น> เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2555)

ประชาคมอาเซียนประกอบด้วยเสาหลัก 3 เสา

1.ประชาคมการเมืองและความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Security Community – ASC) มุ่งให้ ประเทศในภูมิภาคอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีระบบแก้ไขความขัดแย้ง ระหว่างกันได้ด้วยดี มีเสถียรภาพอย่าง รอบด้าน มีกรอบความร่วมมือเพื่อรับมือกับภัยคุกคามความมั่นคงทั้งรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ ประชาชนมีความปลอดภัยและมั่นคง

2.ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community – AEC) มุ่งให้เกิดการรวมตัวกัน ทางเศรษฐกิจ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อค้าขายระหว่างกัน อันจะทำให้ภูมิภาคมีความเจริญ มั่งคั่ง และสามารถแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ ได้เพื่อความอยู่ดีกินดีของประชาชนในประเทศอาเซียน โดย

(ก)มุ่งให้เกิดการไหลเวียนอย่างเสรีของ สินค้า บริการ การลงทุน เงินทุน การพัฒนาทาง เศรษฐกิจ และการลดปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางสังคมภายในปี 2020

(ข)ทำให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียว (Single Market and Production Base)

(ค)ให้ความช่วยเหลือแก่ประเทศสมาชิกใหม่ของอาเซียนเพื่อลดช่องว่างการพัฒนาและ ช่วยเหลือประเทศเหล่านี้เข้าร่วมกระบวนการรวมตัวทางเศรษฐกิจของอาเซียน

(ง)ส่งเสริมความร่วมมือในนโยบายการเงินและเศรษฐกิจมหภาคตลาดการเงินและตลาด ทุน การประกันภัยและภาษีอากร การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม พัฒนาความร่วมมือด้าน กฎหมาย การเกษตร พลังงาน การท่องเที่ยว การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการยกระดับการศึกษาและการ พัฒนาฝีมือแรงงานกลุ่มสินค้าและบริการนำร่องที่สำคัญ ที่จะเกิดการรวมกลุ่มกัน คือ สินค้าเกษตร / สินค้า ประมง / ผลิตภัณฑ์ไม้ / ผลิตภัณฑ์ยาง / สิ่งทอ / ยานยนต์ / อิเล็กทรอนิกส์ / เทคโนโลยีสารสนเทศ (e-ASEAN) / การบริการด้านสุขภาพ, ท่องเที่ยวและการขนส่งทางอากาศ (การบิน) กำหนดให้ปี พ.ศ. 2558 เป็นปีที่เริ่มรวมตัวกันอย่างเป็นทางการ โดยผ่อนปรนให้กับประเทศ ลาว กัมพูชา พม่า และเวียดนาม ประเทศไทยได้รับมอบหมายให้ทำ Roadmap ทางด้านท่องเที่ยวและการขนส่งทางอากาศ (การบิน)

3.ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio-Cultural Community – ASCC) เพื่อให้ประชาชนแต่ละประเทศอาเซียนอยู่ร่วมกันภายใต้แนวคิดสังคมที่เอื้ออาทร มีสวัสดิการทางสังคมที่ดี และมีความมั่นคงทางสังคม

เมื่อประชาคมอาเซียนมีผลบังคับใช้ในปี พ.ศ. 2558 ผลกระทบที่มีต่อประชาชนไทยนั้นมีทั้งในด้านบวกและด้านลบ ทั้งในด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและด้านวัฒนธรรม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาผลกระทบในด้านแรงงานที่ต้องมีการปรับปรุงเมื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเต็มรูปแบบในปี พ.ศ. 2558 นพ. สมเกียรติ ฉายะศรีวงศ์ ปลัดกระทรวงแรงงาน กล่าวในการอภิปรายหัวข้อ “The AEC Deep Impact” ภายในงาน Thailand HR FORUM 2012(กรุงเทพฯธุรกิจ 21มิถุนายน 2555 หน้า 4) ถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นของภาคแรงงาน เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (เออีซี) ว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอยู่แล้ว ในการนำเข้าและส่งออกแรงงาน รวมถึงการลงทุนของต่างชาติที่มีการนำแรงงานเข้ามาด้วย ซึ่งปัจจุบันมีแรงงานฝีมืออยู่ในไทยกว่า 1 แสนคน เป็นแรงงานในภูมิภาคอาเซียนเพียง 14 ,700 คน แรงงานที่มากที่สุดคือประเทศฟิลิปปินส์ กว่า 8 พันคน รองลงมาเป็นมาเลเซีย สิงคโปร์ และ พม่า ตามลำดับ

ทั้งนี้ มองว่าเมื่อมีการเปิดเออีซีในปี พ.ศ. 2558 ผลกระทบจะไม่รุนแรง แต่จะมีการเคลื่อนย้ายแรงงานกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการต้องการแรงงานที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศทั้งอังกฤษและอาเซียน ได้ ดังนั้นสิ่งที่ตามมาคือบุคลากรที่ทำงานด้านนี้ จะต้องมีการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ไม่ให้ถูกแรงงานจากชาติอื่นแย่งงาน เมื่อมีการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรี ก็กังวลว่าแรงงานฝีมือต่างชาติจะเข้ามาแย่งงานคนไทย อย่างไรก็ตาม เรื่องนี้ได้มีการตกลงมาตรฐานกลางของ 8 สาขาที่จะเปิดเสรีแล้ว เช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร สาขาท่องเที่ยวและบริการ ส่วนสาขาอื่น ๆ นั้นขณะนี้กระทรวงแรงงานได้เร่งจัดทำมาตรฐานชาติให้ได้มากที่สุด เพราะหากไม่มีการกำหนดมาตรฐานของแต่ละประเทศ แรงงานไร้ฝีมือก็จะเข้าประเทศง่ายขึ้น

2.4. แนวคิดทฤษฎีความผูกพันและแรงจูงใจ

2. 4.1ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 : 121) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของสมาชิกในองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็ม

กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป

Buchanan II (1974 อ้างถึงใน เนื้อทิพย์ นวมถนอม, 2547 : 8) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป็นความรักใคร่ของสมาชิกที่จะยึดติดกับค่านิยมขององค์กรและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร กล่าวโดยสรุป ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

- (1) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) คือ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเอง
- (2) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือ การที่สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ รวมถึงมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและผลประโยชน์ขององค์กร
- (3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือ ความรู้สึกรักและความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิก โดยมีความรู้สึกและแสดงออกถึงการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

นารี หมุ่มมาก (2547 : 13) สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงความพยายามทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความจงรักภักดีและความห่วงใยต่อองค์กร และความสอดคล้องในด้านเป้าหมายค่านิยมต่อองค์กร ตลอดจนความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

2.4.2 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

Steers (1977 : 48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก จากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดีกว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานเสียอีก คือ

- (1) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบองค์กรโดยส่วนรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องาน หรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น
- (2) ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้าๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง
- (3) เป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงคามมีประสิทธิภาพขององค์กร Buchanan (1974 อ้างถึงใน รุจิ อุตศิลป์ศักดิ์, 2546 : 13) ได้สรุปความสำคัญขององค์กรไว้ดังนี้

(1) สามารถใช้ทำนายอัตราเข้าออกงานของพนักงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร แต่ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อแง่มุมใดมุมหนึ่งของงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหน้าที่ที่ปฏิบัติ

(2) เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ

(3) เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลและเป้าหมายขององค์การ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีความรู้สึกผูกพันต่องานด้วย เนื่องจากเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การได้

(4) บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในงาน

(5) ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงประสิทธิผลขององค์การ

สวานีย์ แก้วมณี (2549 : 10-16) กล่าวถึงผลดีของการสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และผลเสียหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

ผลดีต่อองค์การ คือ หากองค์การมีการสื่อสารที่ดีกับพนักงานและสามารถสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์การ ได้อย่างแท้จริง องค์การจะสามารถลดอัตราการขาดงาน โดยได้รับผลตอบแทนจากลูกค้าดีขึ้น และมียอดขายที่เพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้สามารถเพิ่มผลตอบแทนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือเพิ่มการลงทุนในองค์การได้

ผลดีต่อพนักงาน คือ พนักงานมีสัมพันธภาพที่เหนียวแน่นกับผู้บริหาร โดยได้รับการสื่อสารที่ชัดเจนจากผู้บริหาร และมีแนวทางที่ชัดเจนในการตั้งเป้าหมายในการทำงานให้ดีที่สุด รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้พนักงานจะรู้สึกถึงความมั่นใจสัญญาขององค์การและทุ่มเทเพื่อผลงานที่เป็นเลิศ

แต่หากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีผลเสีย คือ

- อัตราการเข้าออกของพนักงานสูง พนักงานจะลาออก โดยใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในการหาที่ทำงานแห่งใหม่ หากพวกเขาไม่ผูกพันต่อองค์การที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

- ผลการปฏิบัติงานลดน้อยลงเนื่องจากความสามารถของพนักงานลดลง

- องค์การต้องสูญเสียเวลาและเงินไปกับการฝึกอบรม และการพัฒนาพนักงานที่ลาออกไป

จากองค์การด้วยความสูญเสียเปล่า

- ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานลดลง เนื่องจากพนักงานที่เหลือน้อยอาจต้องรับภาระหน้าที่มากขึ้น โดยปัญหาที่พนักงานคนเก่าทิ้งไว้อาจยังไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งอาจเป็นเหตุขัดขวางการเกิดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานคนอื่นๆ ด้วย

2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Steers and Porter (1979) ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การที่เกิดจากพนักงานรู้สึกว่าตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และมีส่วนร่วมกับองค์การ ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การ จะมีลักษณะ 3 ประการ คือ

(1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organization Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง เรียกว่าขั้นที่หนึ่ง (First Stage)

(2) การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กร โดย Steers และ Porter พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีการขาดงานและลาออกจากงานในระดับที่ต่ำ แนวโน้มเพียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับที่ต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การขาดงานและลาออกจากงานสูง

(3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กรหรือออกจากองค์กร

นอกจากนี้ Steers and Porter (1982) ยังพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล

(1.1) อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิด มีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยังอายุมากขึ้นจะพบว่า สมาชิกองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

(1.2) ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนงานใหม่ได้ง่าย

(1.3) เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าเพศชาย และพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อย เพศหญิงต้องพึ่งพาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรมากกว่าเพศชาย

(1.4) ระยะเวลาปฏิบัติงาน บุคคลที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน

(1.5) ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความดึงดูดใจให้ปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น จึงมีความต้องการลาออกจากงานน้อย

(1.6) ความต้องการประสบความสำเร็จและก้าวหน้า องค์กรที่ทำให้บุคลากรเห็นว่าเขาสามารถทำงานไปสู่จุดมุ่งหมายได้นั้น จะทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้น แสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

(1.7) สถานภาพสมรส บุคคลที่มีภาระครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กร มากกว่าคน โสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้ง มองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ค่อยเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีการ เปลี่ยนคูบุตรเพิ่มอีก ก็ยังพบว่ามีความผูกพันสูงขึ้น

2. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาท

ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
ลักษณะงานที่ดีจะจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง
ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

(2.1) ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จ ในภาพรวมและสามารถแยกชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมี ผลงานให้เห็นเด่นชัด

(2.2) ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระ เสรีภาพ สามารถใช้ดุลพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธี ปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก

(2.3) งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และใช้ สติปัญญา และใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือเทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้ บุคลากรเกิดการ ทำงาน และแสดงความสนใจในงานเพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความ พอใจเมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ

3. ลักษณะองค์กร

(3.1) การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ ผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบ อำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

(3.2) การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร หมายถึง มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อ องค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กร ได้ลงทุนปฏิบัติงาน หรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิด ความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้ เพราะผล กำไรขององค์กร ก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

(3.3) ขนาดขององค์กร หมายถึง องค์กรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับ ผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

4. ประสพการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

(4.1) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึก ให้กับผู้ปฏิบัติงาน หรือ สมาชิกในองค์กรว่า การได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้น เขาควรจะได้รับ ผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

(4.2) ความรู้สึกต่อองค์กรว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

(4.3) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานนั้นมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

2.4 แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมมิใช่เป็นเพียงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมโดยทั่วไปเท่านั้น แต่ยังเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย ซึ่งในสังคมอาศัยวัฒนธรรมเพื่อช่วยในการจัดระเบียบและแก้ไขปัญหาพื้นฐานบางประการของกลุ่มคนที่อยู่ร่วมกันเพื่อความอยู่รอดของสมาชิก เช่น สังคมอาศัยวัฒนธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองและกระบวนการยุติธรรมมาช่วยแก้ปัญหาการเมืองและความขัดแย้งในสังคม หรือในเรื่องปากท้องของประชาชนอันเป็นปัญหาเศรษฐกิจสังคมก็อาศัยวัฒนธรรมในส่วนที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการมาช่วยขจัดปัดเป่าปัญหาให้ทุเลาลง เพื่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจและความอยู่รอดของสังคม ส่วนหน่วยงานก็มีวัฒนธรรม หรือที่เรียกว่า วัฒนธรรมในหน่วยงาน ทำหน้าที่คล้ายคลึงกับวัฒนธรรมของสังคม เช่น วัฒนธรรมองค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัล (การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง) และการลงโทษ (การภาคทัณฑ์ การไล่ออก) ช่วยสื่อให้สมาชิกของหน่วยงานทราบถึงแนวทางการประพฤติปฏิบัติและการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง ถ้าสมาชิกประพฤติปฏิบัติตามที่ช่วยให้ปัญหาบางประการ เช่น (การลาออก) ทุเลาเบาลงและงานจะดำเนินไปอย่างมีระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันมากขึ้น ดังนั้นเมื่อวัฒนธรรมองค์กรมีบทบาทภายในหน่วยงานหลายประการ การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญและน่าสนใจควบคู่กันไป

24.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

เซอร์ เอ็ดเวิร์ด บี . ไทเลอร์ (Sir Edward B.Tylor) เป็นนักมานุษยวิทยาคนแรกที่ใช้คำว่า “วัฒนธรรม” และนิยามความหมายของวัฒนธรรมไว้ในหนังสือ Primitive Culture ซึ่งฉบับดั้งเดิมตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1871 ไทเลอร์นิยามความหมายของวัฒนธรรมว่าเป็น “ผลรวมอันซับซ้อน (Complex Whole) อันประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศีลธรรม กฎหมาย ธรรมเนียม ตลอดจนความสามารถและอุปนิสัยต่างๆ อันเป็นผลจากการเป็นสมาชิกของสังคม” (ยศ สันตสมบัติ, 2537 : 11)

บุญคดี ปลั่งศิริ (2548 : 6) กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรว่า วัฒนธรรมไม่มีเขียนไว้เป็นตัวบทอย่างเช่นกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับในองค์กร แต่ยึดถือและเป็นที่ยอมรับขององค์กรนั้น วัฒนธรรมมี

อิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนที่อยู่ในองค์กร สะท้อนให้เห็นขบวนการคิด การตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรและที่สำคัญที่สุดวัฒนธรรมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะองค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งและไม่ยืดหยุ่นจะทำให้วัฒนธรรมกลายเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นกรอบบังคับรูปแบบการทำงานขององค์กรที่ถูกถ่ายทอดจากผู้บริหารและพนักงาน ในอดีตมาจนถึงปัจจุบัน

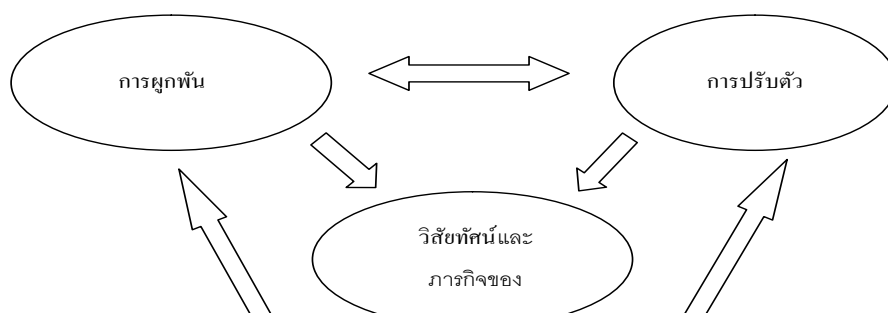
2.4.2 แนวคิดวัฒนธรรมองค์กร

แนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์กรของฮอฟสเต็ด (Hofstede, 1997: 23-26) ได้กำหนดปัจจัยบ่งชี้ไว้อย่างละเอียด และครอบคลุมลักษณะต่างๆ ภายในองค์กรอย่างทั่วถึง ดังจะเห็นได้จาก ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) แสดงถึงลักษณะการทำงาน การมีส่วนร่วม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความแตกต่างของผลตอบแทนและสิทธิพิเศษต่างๆ ระหว่างบุคคลที่มีอำนาจต่างกัน ลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism) และกลุ่มนิยม (collectivism) แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงาน เช่น การทำงานเดี่ยว การทำงานเป็นทีม บรรยากาศในการทำงานและการใช้ชีวิต ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) และเพศหญิง (Feminity) แสดงถึงบทบาทและค่านิยมในการทำงานของแต่ละองค์กร ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainly Avoidance) แสดงถึงลักษณะการทำงาน กฎระเบียบต่างๆ และบรรยากาศในการทำงาน และลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว (Long-term Orientation) แสดงถึงนโยบาย และแนวทางในการทำงาน

จากการศึกษาของ Daniel R. Denison (1990) ในปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร พบว่าวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด

1. การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร
2. การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะก่อให้เกิดการทำงานที่ประสานกัน และสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้
4. มีภารกิจ (และวิสัยทัศน์) ขององค์กรที่เหมาะสม ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทาง การดำเนินงานที่ชัดเจน

ปัจจัยทั้ง 4 ส่วนนี้ จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุสู่ประสิทธิผล (Effectiveness) ตามที่ต้องการได้ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรจึงมีความสำคัญที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุสู่วิสัยทัศน์ และภารกิจที่กำหนดอย่างเหมาะสมได้ ดังแผนภาพที่ 4 ต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ลักษณะของวัฒนธรรมที่จะทำให้องค์การบรรลุประสิทธิภาพ

ที่มา Daniel R. Denison (1990) วัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลขององค์การ

William G. Ouchi ได้ทำการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การของบริษัท 3 แบบ ได้แก่ แบบแรกเป็นลักษณะบริษัทแบบอเมริกันรุ่นใหม่ (American firms หรือ Type A firms) แบบที่สองได้แก่ลักษณะบริษัทที่บริหารแบบญี่ปุ่น (Japanese firms หรือ Type J firms) และแบบที่สามเรียกว่า บริษัทอเมริกันรุ่นเก่าแบบ Z (U.S. Type Z firms) ผลวิจัยของโออูชิพบว่า บริษัทแบบญี่ปุ่น (Type J) และบริษัทแบบ Type Z ของสหรัฐ มีวัฒนธรรมองค์การของบริษัทเหมือนกันในประเด็นของความผูกพันต่อพนักงาน (Commitment to employees) กล่าวคือ มีค่านิยมของการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทนาน ๆ การปลดพนักงานออกจึงเป็นทางเลือกสุดท้ายของบริษัทเมื่อไม่มีหนทางหลีกเลี่ยง ในญี่ปุ่นบริษัทต่าง ๆ จะมีค่านิยมรักษาพนักงานไว้ตลอดไปด้วยการจ้างระยะยาวตลอดชีวิตงาน พนักงานจึงรู้สึกมั่นคงว่าตนเองจะไม่ถูกไล่ออกจากงาน ส่วนที่สหรัฐ บรรดาบริษัทที่มีคุณลักษณะแบบ Type Z พนักงานและผู้บริหารจะได้รับสัญญาจ้างระยะยาว (Long-term employment) แต่ยังสามารถให้ออกจากงานได้ถ้าปรากฏว่ามีผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่ยอมรับได้ ซึ่ง โออูชิยังพบว่าบริษัทอเมริกันส่วนใหญ่ที่ยังเป็นแบบเดิม หรือ Type A นั้น มีวัฒนธรรมข้อนี้แตกต่างกับบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกันแบบ Type Z โดยสิ้นเชิง กล่าวคือจะมีสัญญาจ้างพนักงานและผู้บริหารบริษัทเพียงระยะสั้นๆ (Short –Term Employment) และเมื่อไรก็ตามที่กิจการของบริษัทตกต่ำคนเหล่านี้ก็จะอยู่ไม่ได้อีกต่อไป

ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์การ โดยการประเมินสภาพของวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ และประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์การ เพื่อจะได้สร้างวัฒนธรรมองค์การให้ไปในแนวทางที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาบริษัท ชิว-เนชั่นแนล จำกัด จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน จากผลการศึกษาพบว่า

- (1) พนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานเพศหญิง
- (2) พนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป มีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีช่วงอายุอื่นๆ
- (3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรตามลำดับ คือ ความหลากหลายของงาน ผลป้อนกลับของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร
- (4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร 3 ปัจจัย ตามลำดับ คือ ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ความรู้รู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

วัชร วัชรเสถียร (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้ พนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และรัฐวิสาหกิจที่สังกัด ไม่มี ความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร แต่เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อายุ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศ การติดต่อสื่อสารและการศึกษา ซึ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ประนอม ลอนนวล (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีเฉพาะมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรด้านลักษณะบุคคลของบุคลากร ได้แก่ จำนวนปีที่ทำงานที่มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัย

จิตใจต่างมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อความทุ่มเทให้กับการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน

อรอุมา ศรีสว่าง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงาน ไม่พบ ว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนปัจจัยค้ำจุนและ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน 4 ด้าน ได้แก่ ความสัมพันธ์ กับผู้บังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ 3 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ และความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ

กานต์รวี จันทร์เจียมมาศ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา : บริษัท อุตสาหกรรมแอมมิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน/ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรในระดับปานกลาง

สุพาณี ไทยเจริญ (2550) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษาโรงงานผลิตน้ำการประปานครหลวง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรเชิงบวกอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการที่ได้รับ และระดับความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหาร ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรเชิงบวกอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระยะเวลาการทำงาน รายได้ในแต่ละเดือน และระดับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความผูกพันต่อองค์กร แต่เป็นความสัมพันธ์เชิงลบอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ระดับการศึกษา

มลิวลัย นันท์ (2551) ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานทำอากาศยานกรุงเทพที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางที่ดีระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในงานในระดับปานกลาง และมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด อายุงานและ รายได้รวมทั้งการรับรู้บรรยากาศองค์กรในทางที่ดีและความพึงพอใจในงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้าน โครงสร้างองค์กร การตัดสินใจในองค์กร การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในงานโดยรวม ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

กมลชนก ดลจิตร์ (2554) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัท สยามคาสท์ ไอออน เวิร์คส์ จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยาม

คาสท์ ไอออน เวอร์คส์ จำกัด ได้แก่ อายุของพนักงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน/รายได้ ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน ที่แตกต่างกันทำให้ผลต่อความผูกพันของบริษัทต่างกัน แต่ในส่วนระดับการศึกษาตำแหน่งงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความผูกพันแตกต่างกัน

Stone และ Porter (1975 : 57-64) ศึกษาลักษณะงานและทัศนคติต่องานของพนักงาน องค์กรโทรศัพททางตะวันออกของสหรัฐอเมริกา พบว่า ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติที่มีต่องานในเรื่องอื่นๆ เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน โดยลักษณะของงานที่ใช้ศึกษามี 3 มิติ คือ ความหลากหลายในงาน ความมีอิสระในงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

Lawrence Herbiniak และ Joseph A. Alutto (อ้างถึงในศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546 : 17) ได้ ทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทในการพัฒนาความผูกพันต่อองค์กรของครูในโรงเรียน ประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในโรงเรียน 2 มลรัฐ และพยาบาลในโรงพยาบาล 3 แห่ง ซึ่งอยู่ในรัฐนิวยอร์ก พบว่า

(1) คนที่มีอายุมาก จะยังมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่มีอายุน้อย โดยเขาอธิบายว่า การที่คนเรามีอายุมากขึ้นจะรู้สึกตระหนักว่าตนมีข้อจำกัดที่จะเปลี่ยนงาน ดังนั้นเมื่ออายุมากขึ้นจึงจะอยู่กับ องค์กรนาน และเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

(2) คนที่แต่งงานแล้วจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ยังไม่ได้แต่งงาน หรือเป็น โสด ทั้งนี้เพราะคนที่แต่งงานแล้วจะมีความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าคนโสด ทำให้เกิดความ ผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น

(3) ผู้หญิงมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ชาย โดยเขาอธิบายว่า ผู้หญิงจะเห็นว่าการ ลาออกเป็นความเสี่ยง จึงตัดสินใจทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมาก ขึ้น

(4) ครูและพยาบาลที่ไม่มีแผนการศึกษาต่อ จะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่ มีแผนการศึกษาต่อ ทั้งนี้เขาให้เหตุผลว่า บุคคลที่มีความปรารถนาที่จะพัฒนาความรู้จะมีความเป็นมืออาชีพ เขาเหล่านั้นจะเลือกงาน หรือโยกย้ายงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่งได้ง่าย ส่งผลให้บุคคลมีความ ผูกพันต่อองค์กรน้อย

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

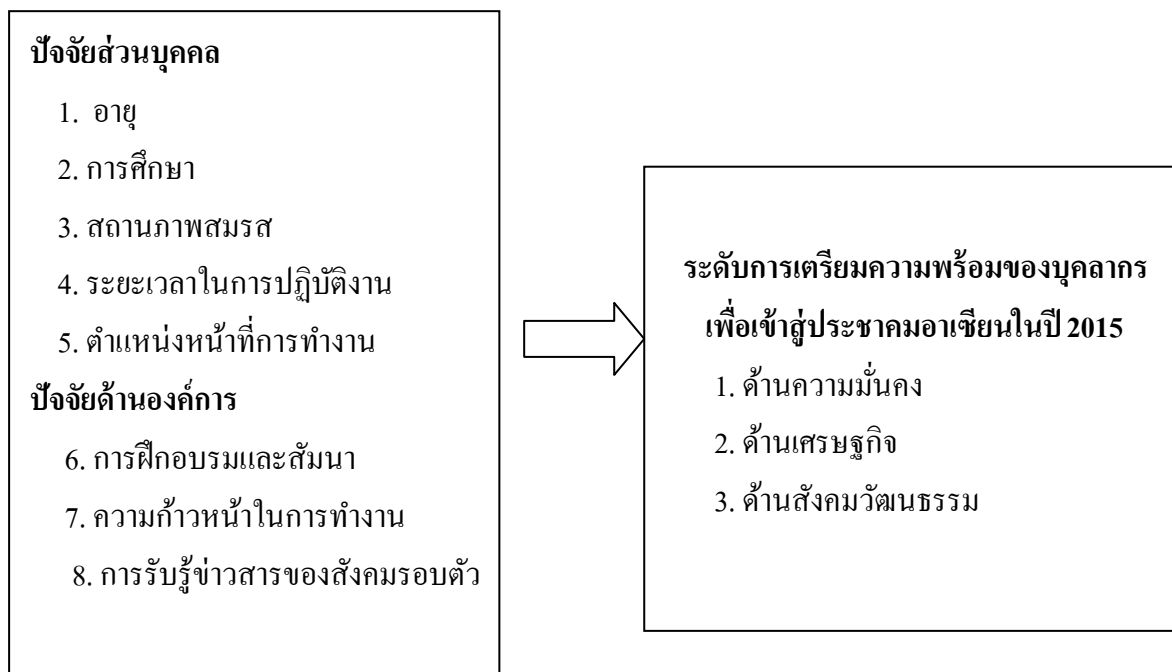
จากการศึกษาและทบทวนทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้าน ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันและแรงจูงใจ กระบวนการบริหารจัดการ วัฒนธรรม องค์กรรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างความผูกพันในองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันใน องค์กรแล้วนั้น ผู้วิจัยได้วางกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรต้นในด้านประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร และตำแหน่งหน้าที่การทำงานในองค์กร

ตัวแปรต้นในด้านองค์กรและด้านพฤติกรรมทางด้านสังคมศาสตร์ ได้แก่ การฝึกอบรมและสัมมนา
ความก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้ข่าวสารของสังคมรอบตัว

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับการเตรียมพร้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2015 ใน 3
ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมวัฒนธรรมดังภาพที่ 3

ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย