

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการบริหารและพัฒนาประเทศ ดังนั้นในการที่จะบริหารและพัฒนาประเทศให้ประสบความสำเร็จนั้น จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ภายในของประเทศนั้นๆ เป็นสำคัญ ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีก็หมายถึงการได้มีงานทำและได้ทำงานที่มีความหมาย มีคุณค่า และได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมทั้งในทางเศรษฐกิจและสังคม อันจะส่งผลต่อเนื่องไปยังคุณภาพชีวิตของบุคคลผู้นั้นที่ดีขึ้นตามไปด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554 , 2) การที่องค์กรจะได้คนดีมีคุณภาพเข้าทำงานในองค์กรจะต้องใช้ทุนทรัพย์และสูญเสียเวลาจำนวนมาก นับตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาคัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง ฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถ ความชำนาญตลอดจนทักษะที่ดีที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น และเป็นประโยชน์ต่อการที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุภารกิจได้ ซึ่งกระบวนการต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นการลงทุนขององค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นสิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอก็คือ ทำอย่างไรจึงจะสรรหาคคนดีที่มีฝีมือมาอยู่กับองค์กร และเมื่อได้มาแล้วจะทำอย่างไรจึงจะพัฒนาเข้าให้ดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งจงใจให้เขาอุทิศกำลังกายกำลังใจ และกำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งไว้ และทำอย่างไรจึงจะรักษาบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ไว้กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด (พินทร์ชา สมานสินธุ์ ,2554 ,1) โดยแต่ละองค์กรต่างก็แข่งขันเพื่อที่จะสร้างแรงดึงดูดและคงคุณภาพของพนักงานในองค์กรไว้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรจะต้องสร้างความผูกพันของพนักงานต่อการทำงานและต่อองค์กรให้มีความมั่นคงและความคงอยู่กับองค์กร (McElroy et al., 1999 according to Paola Spagnoli and Antonio Caetano ,2012 ,2)

บุคคลจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปได้แต่ละคนย่อมมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป เหตุผลหนึ่งของการวิจัยนี้คือ เรื่องของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ความผูกพันสามารถแบ่งได้เป็นสามลักษณะคือความผูกพันด้านจิตใจ(Affective commitment),ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment),และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน(Normative commitment) อย่างไรก็ตามความผูกพันด้านจิตใจซึ่งหมายถึงความรู้สึกผูกพันและความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และความรู้สึกอุทิศตนให้กับองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้

คือการแสดงออกถึงปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร, ความผูกพันด้านกรคงอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การอยู่ในองค์กรเกิดจาก ได้รับประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์กร,และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ข้อผูกมัด หรือความเป็นหนี้บุญคุณ ที่ต้องทำให้อยู่ในองค์กรต่อไป พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการแสดงออกถึงความคิดที่ว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กร การอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องเหมาะสมในสังคม(Meyer and Allen ,1990 อ้างถึงใน ธนยุทธ บุตรขวัญ ,2554 ,19) และอีกเหตุผลหนึ่งคือเรื่องของความพึงพอใจในงาน(Job satisfaction) ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากการรับรู้ที่มีต่องาน โดยได้แบ่งมิติความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 3 มิติ คือ มิติ 1 ความพึงพอใจเป็นการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลต่องานที่ทำ มิติ 2 ความพึงพอใจในงานหรือทัศนคติเชิงบวกต่องานเกิดเมื่อนักงานได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ และมิติ 3 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติในเรื่องงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า การบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Luthans , 2002 อ้างถึงใน อุทุมพร รุ่งเรือง ,2555 ,10) และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจออกจากงานของพนักงาน,ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีที่สุดของการลาออกจากงานในอนาคต

ปัญหาที่ต้องการศึกษาเนื่องจากแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเฉพาะทาง แม้แต่พนักงานทั่วไปถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย ปัญหาหลักคือการขาดแคลนพนักงาน รองลงมาคือปัญหาการลาออกของพนักงานเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มองหางานในกลุ่ม โรงงานแถบนิคมอุตสาหกรรม(แถบจังหวัดระยอง), พนักงานที่มีอายุงานครบ 5 ปีเมื่อได้ผลประโยชน์ตอบแทนในรูปกองทุนฯจึงลาออกและปัญหาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน,ลักษณะงาน,ปริมาณงาน,ผู้บังคับบัญชา, สิ่งแวดล้อมในการทำงานก็ส่งผลต่อความผูกพันที่จะคงอยู่ในองค์กรนี้ต่อไป ดังนั้นความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จึงเป็นตัวชี้วัดที่ดีในด้านประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะมีความต้องการที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานที่ตนเองได้มอบหมายที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ในทางตรงข้ามถ้าพนักงานรู้สึกที่ตนเองได้รับการดูแลไม่ดีพอหรือรู้สึกไม่มีคุณค่าต่อองค์กร จะเกิดความเบื่อหน่ายต่องาน ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ และจะลาออกจากองค์กรไปในที่สุด แต่ถ้าพนักงานไม่มีความผูกพันในองค์กรแต่ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป ผลเสียจะเกิดกับองค์กรในระยะยาว และระยะสั้น( Mowday & Porter , 1982 อ้างถึงในพิรินทร์ชา สมานสินธุ์ ,2554 ,14)

แนวทางการแก้ไขปัญหเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรเพื่อทำงานที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร เพื่อจะได้ทราบข้อมูลว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ ปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานและปรับนโยบายขององค์กรให้เหมาะสมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1.ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ และความพึงพอใจในงาน

#### 2.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด จังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งหมด 140 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด จำนวน 140 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

#### 3.ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่าง 17 สิงหาคม 2558 ถึง 30 พฤศจิกายน 2558

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

#### 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- ประสบการณ์การทำงาน

#### 1.2 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

- ด้านนโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment)
- ด้านค่าตอบแทน (Compensation)
- ด้านความมั่นคงในงาน (Job Security)

### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ของพนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

## นิยามคำศัพท์

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดคำนิยามคำศัพท์เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือวิจัยให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังต่อไปนี้

**พนักงาน** หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

**ลักษณะประชากรศาสตร์** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัทเพท โทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด

**ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้เกิดจากการที่

บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานและทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

**นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)** หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร ระบบการบริหารจัดการที่มีความชัดเจนและเหมาะสม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับนโยบาย

**สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Environment)** หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

**ค่าตอบแทน (Compensation)** หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงานซึ่งอาจเป็น ในรูปของค่าจ้างเงินเดือน ค่าตอบแทนสวัสดิการ หรือผลประโยชน์ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำ รวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

**ความมั่นคงในงาน (Job Security)** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานในด้านความมั่นคง คือ การทำงานในบริษัททำให้รู้สึกมั่นคง อาชีพการงานทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสบาย ความยุติธรรมในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานและการปฏิบัติงานด้วยความบริสุทธิ์ใจและซื่อสัตย์

**ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)** หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร และเป็นการมององค์กรในด้านบวก ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้กับองค์กรบรรลุเป้าหมาย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาและสร้างความพึงพอใจในงานแก่พนักงานบริษัทเพทโทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด
2. เป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนแก้ไขเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรแก่พนักงานบริษัทเพทโทร-อินสตรูเมนต์ จำกัด
3. เป็นแนวทางในการปรับนโยบายขององค์กรให้เหมาะสมเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้