

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ในปัจจุบันของการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ธุรกิจทุกประเภทต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำพาและขับเคลื่อนองค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่ตรงตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น ปัจจัยหลักที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ได้แก่ บุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กรนั้น เพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจมีความคิด มีความรู้ ความสามารถ ที่จะปฏิบัติงานและนำเอาทรัพยากรอื่น ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้สำคัญว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด การที่บริษัทมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพยังบ่งบอกถึงการพัฒนาขององค์กรในอนาคตอีกด้วย การที่พนักงานในบริษัทสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีองค์ประกอบหรือปัจจัยหลายประการ เช่น งานที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องเหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ปริมาณงานที่พนักงานได้รับต้องพอเหมาะกับพนักงาน ผลตอบแทนเทียบกับผลงานต้องเหมาะสมกัน ทักษะของพนักงานต่อหัวหน้างานเป็นต้น ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อพนักงานในการปฏิบัติงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรเป็นความเต็มใจของบุคคลที่ยินดีจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อทำงานให้กับบริษัทและมีความจงรักภักดีต่อบริษัท การขาดความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานทำให้เกิดปัญหาด้านต่าง ๆ ขึ้น

การบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะการรับและการคัดเลือกคนเข้ามาสู่บริษัท และบรรจุคนที่มีความรู้ความสามารถตรงกับบทบาทของตำแหน่งงานแล้ว ถือได้ว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดี และต้องมีการพัฒนาคุณภาพและเก็บรักษากำลังคนที่มีคุณภาพเหล่านี้ไว้ให้อยู่กับหน่วยงานให้ได้มากที่สุด เมื่อคนเข้ามาสู่บริษัท พวกเขาก็หวังที่จะได้พบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้ออำนวยให้เขาสามารถใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนเองด้วย การทำงานของพนักงานภายในองค์กรมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับบริษัท เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถ ปัจจัยที่ส่งผล

ให้พนักงานทำงานบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของบริษัท เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและลงทุนน้อยสุด เช่น สภาพแวดล้อมของบริษัท ผลตอบแทน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน ตรงตามความสามารถหรือไม่ ความมั่นคงในงานและ ความมั่นคงของบริษัท เป็นต้น องค์กรที่พนักงานมีขวัญและกำลังใจ มีความผูกพันต่อองค์กรย่อมมีความได้เปรียบกว่าองค์กรที่พนักงานมีขวัญกำลังใจต่ำ

บริษัท TNIS เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการวางระบบไอทีครบวงจรซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่เราได้มุ่งมั่นและทุ่มเทความรู้ ประสบการณ์ ในการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางธุรกิจและระบบไอที เพื่อผลักดันให้องค์กรยุคใหม่ได้นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับทีมที่ปรึกษามืออาชีพที่สนับสนุนให้เราดำเนินโครงการไอทีให้แก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการ อันนำมาซึ่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ในฐานะผู้นำด้านการวางระบบไอทีครบวงจร (Consulting & IT Services Company) ของคนไทย เราภูมิใจที่ได้นำเสนอบริการที่มีคุณภาพและคุณค่าสูงสุดสู่ลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการแข่งขันของลูกค้าในตลาดการค้าทั้งในระดับประเทศและระดับโลกอย่างยั่งยืน ซึ่งปัจจุบันการวางระบบโครงสร้างของบริษัท TNIS ยังไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน การสร้างความผูกพันต่อบริษัทให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ไม่ควรละเลย และควรสนใจที่จะเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร และอยู่กับองค์กรได้นาน ซึ่งผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณี บริษัท TNIS จำกัด เพื่อพิจารณาหาแนวทางที่เหมาะสมในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงาน ที่ทำให้พนักงานคงอยู่ในบริษัทและทำงานด้วยความร่วมมืออย่างเต็มที่ และมีคุณภาพ สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า และนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าทั้งต่อตัวพนักงานและบริษัทในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณี บริษัท TNIS จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณี บริษัท TNIS จำกัด ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นพนักงานในบริษัท TNIS จำนวนประมาณ 400 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 196 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.2 ปัจจัยที่มีผลอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

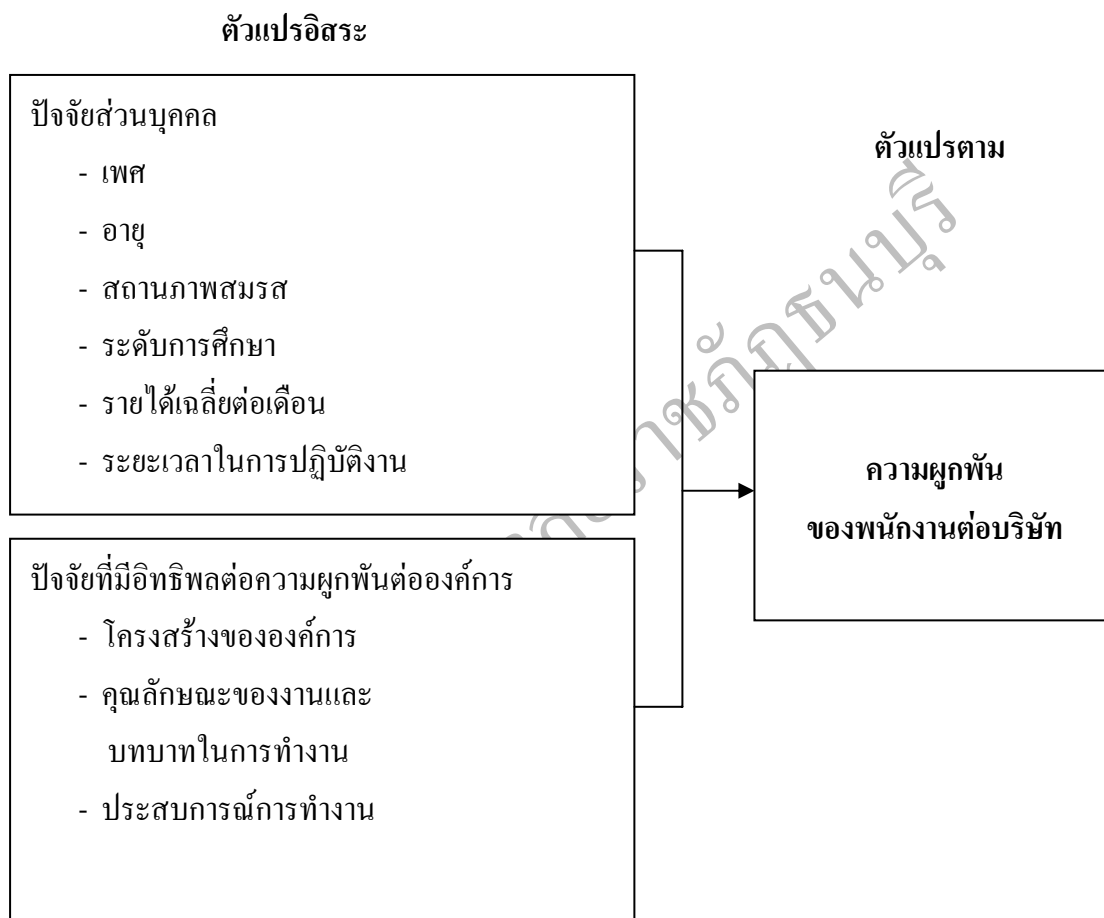
- โครงสร้างขององค์กร
- คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน
- ประสบการณ์การทำงาน

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน สิงหาคม 2552 ถึงเดือน ตุลาคม 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท TNIS จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Steers & Porter (1983) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อบริษัท หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อบริษัทที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ โดยมีความภูมิใจยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงาน เพื่อความก้าวหน้าของบริษัทและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของบริษัทต่อไป

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท TNIS จำกัด เป็นผู้ที่มิตำแหน่งงานประจำ และทำงานเต็มเวลากับบริษัท

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และมีผลต่อความรู้ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อบริษัท

- โครงสร้างของบริษัท หมายถึง ลักษณะที่เป็นระบบ มีแบบแผน หน้าที่ความชัดเจนของหน้าที่ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ร่วมงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัท

- คุณลักษณะงานและบทบาทในการทำงาน หมายถึง งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ

- ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับรู้ ภายหลังจากการปฏิบัติงานในบริษัท TNIS จำกัด ได้แก่ ความสามารถในการพึ่งพาผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกหรือตระหนักในความสำคัญของตนเองที่มีต่อบริษัท ทักษะติดต่อเพื่อนร่วมงาน

- ระดับความผูกพัน หมายถึง ความผูกพันต่อบริษัทของบุคคลจะแสดงออกในด้านการเพิ่มผลงาน ความพึงพอใจงาน และความคงอยู่ในบริษัทของพนักงาน ที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพผลของบริษัท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร: กรณี บริษัท TNIS จำกัด
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท TNIS จำกัด ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานของบริษัท TNIS จำกัด
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาในประเด็นความผูกพันของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ