

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานต่อ บริษัท TNIS จำกัดผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
2. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ
3. ประวัติความเป็นมาบริษัท TNIS จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

สเตียร์ (Steers, 1979, p.46) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความหนาแน่นของความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์การและเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับต่อเป้าหมาย รวมทั้งค่านิยมต่อองค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อประโยชน์ต่อองค์การ
3. ความปรารถนาที่จะคงอยู่หรือรักษาไว้ซึ่งสถานภาพสมาชิกขององค์การ

ภรณ์ กิรติบุตร (2529, หน้า 7) ให้ความหมายของความผูกพันแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด และความผูกพันทางจิตหรือความรู้สึก หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์การต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ และความรู้สึกผูกพันที่มีความสัมพันธ์กับการมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กร และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึดังกล่าว มักมีความรู้สึกผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. ความหมายของคำว่า ความผูกพัน เราอาจจะคาดเดาว่าบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าว มีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับเหนือคนอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 35) ให้ความหมายของความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (organization commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ซาแลนซิก (Salancik, 1977, p.62 อ้างใน อธิยา สุขพิติ, 2548, หน้า 8) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสถานะของบุคคลที่ผูกติดกับการกระทำที่นำไปสู่การมีส่วนร่วมในองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการศึกษาที่กว้างกว่าความพึงพอใจ โดยสะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบต่อองค์กร โดยส่วนรวม ส่วนความพึงพอใจเป็นการมุ่งเฉพาะเกี่ยวกับงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความคาดหวังที่มีความแน่นอนและนานกว่าความพึงพอใจ และเกี่ยวข้องกับบรรยากาศในการทำงานโดยเฉพาะ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรม ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความจงรักภักดีและความห่วงใยต่อองค์กร และความสอดคล้องในด้านเป้าหมาย ค่านิยมต่อองค์กร ตลอดจนความต้องการคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

สเตียร์ (Steers, 1979, p.48) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออกจากงานของสมาชิกในองค์กรได้ดี คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน ซึ่งสามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลสนองตอบต่อองค์กรในแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง และเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีขึ้น

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กร และยังเป็นตัวทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2539, หน้า 34) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร (commitment) เป็นเรื่องที่ได้รับการสนใจกันมาในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีการศึกษาวิจัยกันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. ทฤษฎีต่าง ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานของความผูกพันต่อองค์กรตลอดจนผลการวิจัยต่าง ๆ ได้ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรนี้ อาจจะใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัตราการเปลี่ยนงาน (employee turnover) อัตราการเข้าออกจากราชการของสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่าและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะเมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กรก็จะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง มีความคงเส้นคงวา ไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลการศึกษาที่ต่อเนื่อง หรือพัฒนาขึ้นมาจากการศึกษาเรื่องความจงรักภักดี (loyalty) ของสมาชิกในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน เพราะความพึงพอใจในงาน สามารถเปลี่ยนแปลงได้จากสภาพแวดล้อมที่สมาชิกในองค์กรต้องเผชิญในแต่ละวัน แต่ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและค่อย ๆ พัฒนาขึ้นช้า ๆ อย่างมั่นคง

3. การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น กระบวนการหรือขั้นตอนที่คนจะสร้างความผูกพัน หรือเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมย่อย ๆ ขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมต่าง ๆ ย่อมมีที่มาเป็นเรื่องความมุ่งหมายหรือเป้าหมายของมนุษย์ มีผลมาจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในด้านค่านิยม ทักษะบุคลิกภาพ และบทบาท ความเข้าใจในกระบวนการนี้ จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของคนได้มากขึ้น ทั้งนี้ความผูกพันทำให้เกิดประโยชน์ที่ตามมาแก่องค์กรมากมายดังต่อไปนี้ คือ

3.1 อัตราการขาดงาน (absenteeism) จากทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์ มีความเชื่อว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจและส่งผลทางอ้อมต่อขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายง่ายขึ้น ในขณะที่พนักงานที่มีความผูกพันจะมีเป้าหมายและค่านิยมอย่างแท้จริงขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร

3.2 อัตราการลาออกหรือเปลี่ยนงาน (turnover) นักวิชาการเชื่อว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์สูงต่อการเปลี่ยนงานของพนักงาน ถือเป็นตัวทำนาย การลาออกซึ่งสอดคล้องตามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงานที่จะทำงานกับองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายและไม่มีความต้องการจะโยกย้ายเปลี่ยนไปทำงานกับองค์กรอื่น

3.3 การปฏิบัติงาน (job performance) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความเต็มใจ จริงใจในการพยายามทำงานเพื่อองค์กร จากนิยามความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความพยายามอาจจะโยงถึงการปฏิบัติงานที่แท้จริง ถึงแม้ว่าความพยายามไม่สามารถรับประกันได้อย่างเพียงพอถึงการปฏิบัติงานที่ดี ถ้าในกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถหรือเข้าใจธรรมชาติของงานที่ได้รับมอบหมาย นั่นคือ ความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือเป็นตัวตัดสินระดับการปฏิบัติงานที่ชัดเจนแน่นอน เพราะการปฏิบัติงานที่แท้จริงมีปัจจัยหลายอย่างที่ประกอบกันตัดสินใจ อาทิเช่น การจูงใจ ความพึงพอใจและความสามารถ

3.4 การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (organization goal attainment) พนักงานจะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร นักวิชาการกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะความต้องการอยู่ร่วมกับองค์กร ทำงานตามที่รับผิดชอบจนสามารถบรรลุเป้าหมายสำเร็จ

สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อม เป็นความรู้สึกระหว่างจินตนาการของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร มุ่งหาแนวทางการปฏิบัติงานให้้องค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีพื้นฐานอยู่ที่ความศรัทธา ความเต็มใจ ประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะของงานที่รับผิดชอบ ค่านิยมและความปรารถนา

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Dumham et.al (1994, p.370) ได้สรุปแนวความคิดของ Allen and Meyer เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ลักษณะคือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ต้องการที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร เต็มใจทุ่มเทอุทิศตนให้กับองค์กร

2. ความผูกพันต่อเนื่อง (continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากการคำนวณของบุคคล มีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกของบุคคล และผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานของบุคคลว่าจะอยู่กับองค์กรต่อไป หรือเปลี่ยนงาน

3. ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร แสดงออกในรูปของความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กร

กรณี กิรติบุตร (2529, หน้า 17) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนี้คือ

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

3. เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธา ในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักจะมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติตนกับองค์กร โดยมีความเชื่อและเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กร

นิวสตันและเดวิส (Newstrom & Davis, 1989 อ้างใน อลิษา สุขปิณี, 2548, หน้า 10-11) ได้แสดงตารางของความผูกพันต่อองค์กรในระดับความผูกพันต่าง ๆ ไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ผลของความผูกพันต่อองค์กรในระดับความผูกพันต่าง ๆ

ระดับความผูกพัน	องค์กร	
	ด้านบวก	ด้านลบ
ระดับต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออกน้อยลง - ความเสียหายในการปฏิบัติงานน้อยลง - คุณธรรมของบุคลากรเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - การลาออก ความเหน็ดเหนื่อย ภาระงานเพิ่มขึ้น - ขาดความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร - ปริมาณงานต่ำ - ไม่จรรีกรักดีต่อองค์กร - เกิดพฤติกรรมต่อต้าน
ระดับกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรคงอยู่กับองค์กรเพิ่มขึ้น - สกัดกั้นความตั้งใจในการลาออก - เพิ่มความพึงพอใจในงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรจะจำกัดบทบาทของตัวเอง - บุคลากรจะชั่งน้ำหนักระหว่างความต้องการขององค์กรกับความต้องการไม่ทำงาน - ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง
ระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในงาน - บุคลากรยอมรับความต้องการขององค์กรในการเพิ่มผลผลิต - ระดับการแข่งขันในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น - จุดประสงค์ขององค์กรบรรลุเป้าหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กร จะใช้ให้เกิดประโยชน์ไม่ได้ - บุคลากรขาดความยืดหยุ่น ขาดการปรับตัว - จะทำผิดกฎและไม่เข้าข้างองค์กร

ที่มา: Newstrom & Davis, 1989 อ้างใน อลิษา สุขปิติ, 2548, หน้า 11

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กร

สเตียร์ และ พ็อดเตอร์ (Steers & Porter, 1983, pp.433-434) ได้สรุปว่าสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น มี 4 องค์ประกอบ คือ

1. โครงสร้างองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับของการทำงานอย่างมีระบบแบบแผน การกำหนดหน้าที่ชัดเจน การกระจายอำนาจ กระจายงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร

2. คุณลักษณะที่สัมพันธ์กับบทบาทของงาน การปรับปรุงงานให้ดีขึ้น งานที่มีคุณค่าจะนำไปสู่การเพิ่มความผูกพัน บทบาทที่ชัดเจน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเอง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กร

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ระดับการศึกษา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

4. ประสบการณ์ในงาน เป็นประสบการณ์ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงานเป็นความผูกพันทางจิตวิทยากับองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชา และความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

เมาเคย์, พ็อดเตอร์ และสเตียร์ (Mowday, Porter and Steers, 1982, p.29) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 4 ประการด้วยกัน คือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล (personal characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส

2. ลักษณะงานที่ทำ (job or role-related) ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมีอิสระในการทำงาน และความไม่คลุมเครือของบทบาท

3. ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร (work experiences) ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณค่าต่อองค์กร และระบบการพิจารณาความดีความชอบ

4. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร (structural characteristics) ได้แก่ ลักษณะการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543, หน้า 45) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมีดังนี้

1. ธรรมชาติของบุคคลเป็นคุณลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น ในด้านจิตวิทยาบุคคลมีความต้องการ มีเจตคติ และค่านิยม มีอารมณ์ มีความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งสติปัญญา ความสนใจ รวมถึงบุคลิกภาพ และความสามารถในการปรับตัวของบุคคลนั้น

2. ธรรมชาติของกลุ่ม บุคคลต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่นในด้านการทำงาน ความสัมพันธ์และความสนับสนุนจากกลุ่ม จึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้เขาอยู่ในกลุ่มได้ ความสัมพันธ์ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ธรรมชาติขององค์กร องค์กรมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมขององค์กร

4. ธรรมชาติของงาน ได้แก่ ลักษณะของงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความสนใจในงาน

ซึ่งทำให้ปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ สามารถนำมาเป็นแนวคิด ในการพิจารณาถึงความผูกพันต่อองค์กรของบุคคล

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์กร และประสบการณ์จากการทำงาน ของบุคคลแต่ละคน หากปัจจัยเหล่านี้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร ในการที่จะกระทำให้ความต้องการส่วนบุคคลบรรลุเป้าหมายได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการในสิ่งนั้น ๆ โดยที่บุคคลแต่ละคนก็จะมีความต้องการที่แตกต่างกันตามแนวความคิดของมาสโลว์ (Maslow) ในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจต่อบุคคล

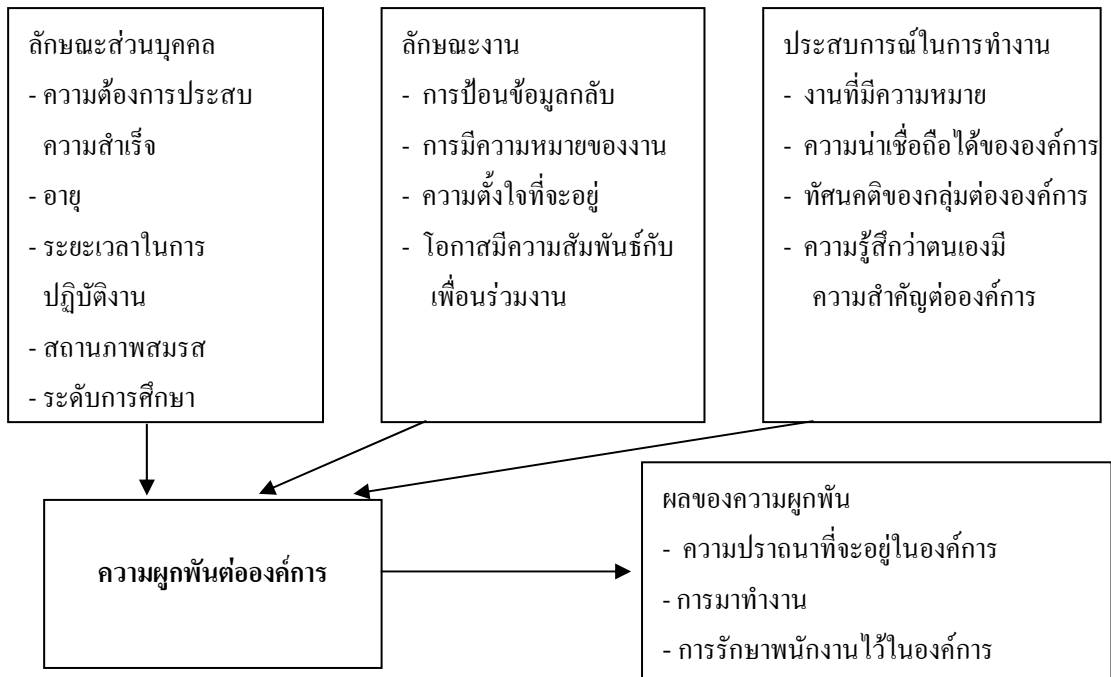
ปัจจัยกำหนดและผลของความผูกพันต่อองค์กร จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร ดังนี้ (Steers and Porter, 1983, p 456)

1. พนักงานที่มีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง

2. พนักงานที่มีความผูกพันในระดับสูง มักจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงต้องอยู่ต่อไป เพื่อทำงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. ความผูกพันต่อองค์กร อาจคาดหวังได้ว่าบุคคล ซึ่งมีความผูกพันในระดับสูงจะเต็มใจใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลาย ๆ กรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงกว่าคนอื่น

4. บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงนี้จะรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้น และมองเห็นแนวทางที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยกำหนดและผลของความผูกพันองค์กร

ที่มา: Steers and Porter, 1983, p.459

วิภาดา คุปตานนท์ (2544, หน้า 86) กล่าวว่า ความผูกพัน (organization commitment) คือ การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกของความเป็นเจ้าของ การวางแผนขององค์กรของคุณ รวมถึงสวามิภักดิ์ต่อองค์กร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคุณกับองค์กรมีหลายประการ เช่น

1. ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction)
2. การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (supportive colleagues)
3. สัมพันธภาพของกลุ่ม (friendship group)
4. ผลการปฏิบัติงานสูง (high performance)
5. ความศรัทธา เลื่อมใส ความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถความดีงามของหัวหน้างาน (trust and confidence in boss)
6. ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร (reputation and image)
7. ผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช้เงิน (financial and non financial rewards)
8. วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture)
9. การยอมรับนับถือ (recognition)

การวัดความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982, p.37-228) ได้พบมาตรวัดที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์กรด้านทัศนคติ จากการนิยามขององค์กร ความเต็มอกเต็มใจที่ใช้ความพยายามเต็มความสามารถทำงานเพื่อองค์กร และปรารถนาที่จะรักษาสถานการณ์เป็นสมาชิกในองค์กรไว้ ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ 15 ข้อความที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะทำงานและจะใช้ความพยายามให้มากกว่าปกติ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. ข้าพเจ้ามักพูดคุยกับเพื่อนของข้าพเจ้าว่าองค์กรที่ข้าพเจ้าทำงานนั้นเป็นองค์กรที่ดีมาก

3. ข้าพเจ้าจะรับงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายทั้งหมด ถ้าเป็นการทำงานเพื่อองค์กร

4. ข้าพเจ้าพบว่าค่านิยมขององค์กรและข้าพเจ้ามีความคล้ายคลึงกัน

5. ข้าพเจ้าภาคภูมิใจที่คนอื่นเห็นว่าข้าพเจ้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

6. องค์กรนี้ทำให้ข้าพเจ้าได้แสดงศักยภาพของข้าพเจ้าอย่างเต็มที่

7. ข้าพเจ้าดีใจมากที่ได้รับเลือกมาทำงานในองค์กรนี้ มากกว่าที่จะเลือกองค์กรอื่นตั้งแต่เริ่มต้น

8. ข้าพเจ้ารู้สึกที่ข้าพเจ้าเป็นห่วงอนาคตขององค์กรนี้จริง ๆ

9. องค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดในที่ที่ข้าพเจ้าจะทำงานด้วย

ข้อความเชิงลบ ประกอบด้วย

1. ข้าพเจ้ามีความรู้สึกจงรักภักดีกับองค์กรเพียงเล็กน้อย

2. ข้าพเจ้าสามารถทำงานกับองค์กรอื่นได้เช่นกัน ถ้าลักษณะของการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน

3. หากมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยจะเป็นสาเหตุให้ข้าพเจ้าออกจากองค์กร

4. ไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรต่อไปอีกนานเท่าไร ข้าพเจ้าก็ไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะได้อะไรมากไปกว่านี้

5. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าในหลาย ๆ โอกาสเป็นการยากที่ข้าพเจ้าจะเห็นด้วยกับนโยบายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขององค์กรนี้

6. ข้าพเจ้าตัดสินใจผิดพลาดที่เข้ามาทำงานในองค์กรนี้

แนวคิดของความผูกพันต่อองค์กร

Mowday, Porter and Steers (1982, p.45) ได้แบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรไว้เป็น 2 ลักษณะ คือ แนวคิดด้านพฤติกรรม และแนวคิดด้านทัศนคติ

1. แนวคิดด้านพฤติกรรม

แนวคิดด้านพฤติกรรมนี้มองความผูกพันต่อองค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรมนั้นคือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การก็จะมีการแสดงออกที่ต่อเนื่องหรือมีความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่คิดที่จะเปลี่ยนแปลงโยกย้ายที่ทำงาน การที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากเขาได้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นเขาจะละทิ้งความเป็นสมาชิกขององค์การ และกลัวเสียผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการลงทุนทำงานในองค์การมานาน

2. แนวคิดด้านทัศนคติ

แนวคิดด้านทัศนคติมีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ คือ การที่บุคคลรู้สึกว่าเขาเองมีความเกี่ยวข้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ หรือมีความรู้สึกว่าเขาและวัตถุประสงค์ขององค์การในการทำงานของเขาและองค์การมีความสอดคล้องกัน ทำให้เขายอมรับเป้าหมายขององค์การ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ มีความปรารถนาที่จะรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การไว้เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 39-40 อ้างอิงจาก Maslow, 1954) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการซึ่งอธิบายถึงความต้องการและความพอใจของมนุษย์ทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัยและการนอนหลับ การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็น เพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ เมื่อบุคคลใดได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องตัวเองจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (power) ความภาคภูมิใจ (prestige) สถานะ (status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (self – confidence)

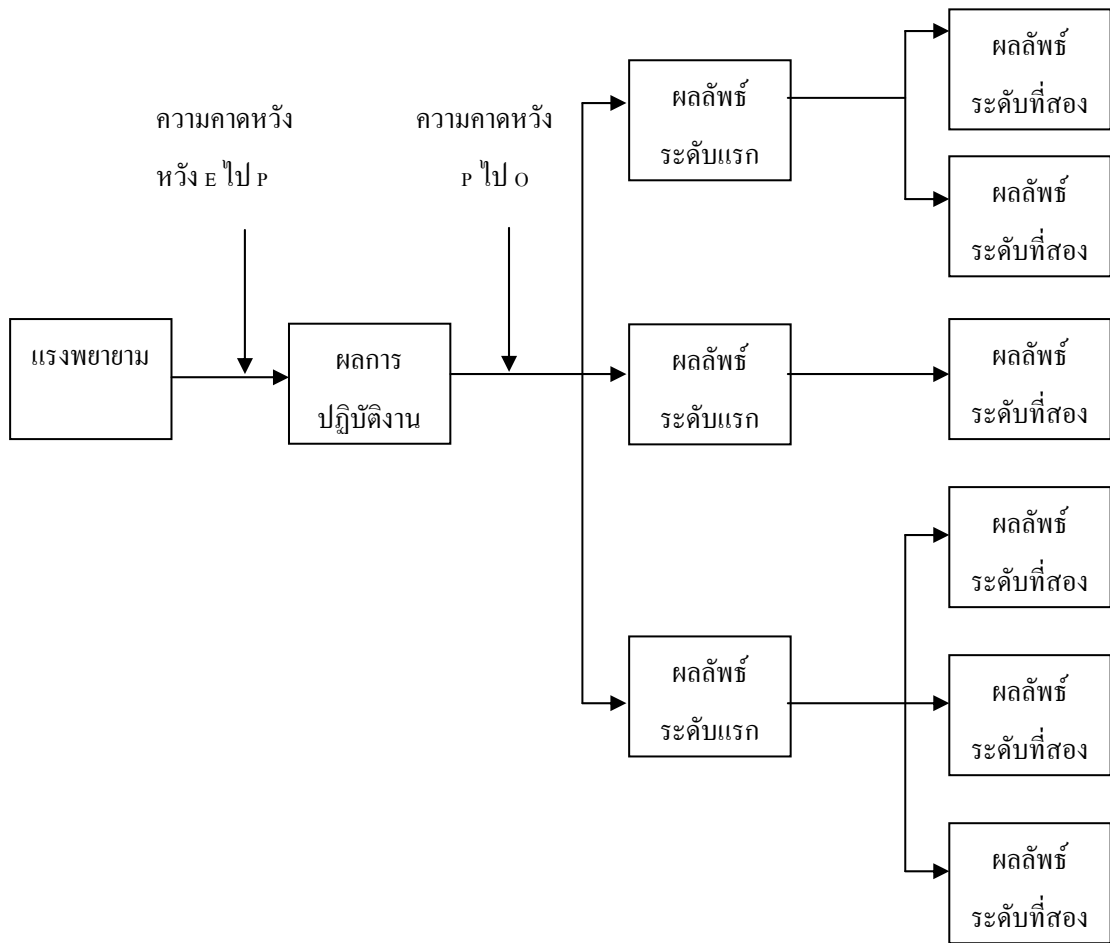
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (need for self-actualization) มาสโลว์ค้ำนึ่งว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎี Side-bet

เบคเคอร์ และคาร์เปอร์ (Becker & Carper, 1956, p.289) ได้คิดทฤษฎีที่พัฒนามาจากกรอบการศึกษาของแนวคิดเชิง exchange หรือที่เรียกว่า reward-cost notation ซึ่งสาระสำคัญที่เสนอไว้คือ แนวคิดที่อธิบายถึงเหตุผลที่บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นเพราะว่าบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุน (side-bet) ต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ เพราะฉะนั้นถ้าเขาไม่มีความผูกพันต่อสิ่งนั้นต่อไปก็จะทำให้เขาสูญเสียมากกว่าการผูกพันไว้ จึงเป็นสิ่งที่ต้องทำโดยไม่มีทางเลือก ระดับความสำคัญของการลงทุนในบางประการจะผันแปรตามมิติระยะเวลา กล่าวคือคุณภาพของสิ่งที่ลงทุนไป จะมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้นตามระยะเวลาที่บุคคลได้เสียไปในเรื่องนั้น ๆ เช่น ตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร บุคคลที่ทำงานให้กับองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้เกิดการสะสมทรัพยากรที่จะได้รับจากระบบการจ้างขององค์กรมากขึ้น ในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ และอำนาจหน้าที่หรือสิ่งที่ได้อุทิศในรูปแบบของกำลังกาย กำลังใจ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานอยู่กับองค์กรนานย่อมตัดสินใจลาออกจากองค์กรได้ยากลำบากกว่าคนที่ทำงานกับองค์กรมาไม่นาน เพราะเขาจะพิจารณาว่าหากลาออกจากองค์กรก็เท่ากับว่าการลงทุนของเขาที่ได้สะสมไว้ยอมสูญเสียไปด้วย ซึ่งอาจจะไม่คุ้มค่ากับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากองค์กรใหม่

ทฤษฎีความคาดหวัง

Victor H. Vroom (1964, อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544, หน้า 39-41) ได้พัฒนาทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theory) โดยเขาให้คำจำกัดความของคำว่า “การจูงใจ” (motivation) ว่าเป็นกระบวนการในการชี้แนะและตัดสินใจเลือกทางเลือกรูปแบบที่เป็นธรรมชาติ (voluntary) ของกิจกรรม โดย Vroom มองว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (voluntary control) ของเขาและเป็นผลมาจากการจูงใจ ซึ่งสมควรทำความเข้าใจแบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวัง
ที่มา : มัลลิกา ต้นสอน , 2544, หน้า 40

แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังในภาพแสดงส่วนประกอบสำคัญในความคาดหวัง การ
จูงใจและพฤติกรรมของบุคคลดังนี้ (มัลลิกา ต้นสอน , 2544, หน้า 41)

1. ผลลัพธ์ (outcomes)

เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับต่อไปนี้

1.1 ผลลัพธ์ระดับแรก (first level outcomes) เป็นผลจากการแสดงพฤติกรรม ซึ่งมักจะ
เกี่ยวข้องกับเนื้องาน ได้แก่ ผลผลิตภาพ คุณภาพของงาน การขาดงาน การเข้า-ออกจากงาน

1.2 ผลลัพธ์ระดับที่สอง (second level outcomes) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อจาก
ผลลัพธ์ระดับแรก ซึ่งจะเป็นรางวัลหรือการลงโทษ ได้แก่ การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การ
ยอมรับหรือปฏิเสธจากกลุ่ม หรือการให้ออกจากงาน

2. เครื่องมือ (instrumentality)

เป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ระดับแรก และผลลัพธ์ระดับที่ 2 ของบุคคล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นของเขาว่า ผลลัพธ์ระดับแรกจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 ได้อย่างไร ซึ่งอาจจะมีผลสูงทั้งในด้านบวก (positive) หมายถึง ถ้าเกิดผลลัพธ์ในระดับแรกแล้ว มีโอกาสสูงมากที่จะเกิดผลลัพธ์ระดับที่ 2 หรือผลในด้านลบ (negative) ที่ผลลัพธ์ในระดับที่ 2 มีโอกาสน้อยที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้จะเกิดผลลัพธ์ระดับแรกแล้วก็ตาม

คุณค่า (value) เป็นความพอใจที่บุคคลมีผลลัพธ์ซึ่งเป็นบวก เมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เขาต้องการ และจะเป็นลบเมื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นไม่เป็นไปตามที่เขาต้องการ หรืออาจจะเป็นศูนย์ถ้าบุคคลไม่รู้สึกรถึงความแตกต่างไม่ว่าจะมีหรือไม่มีผลลัพธ์เกิดขึ้น (ไม่เห็นความสำคัญ) ซึ่งจะใช้คุณค่าในการอธิบายความพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ทั้งสองระดับ

ความคาดหวัง (expectancy) เป็นความเชื่อของบุคคลว่าโอกาสหรือความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดย 0 จะหมายถึงไม่มีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ ขณะที่ 1 จะหมายถึงผลลัพธ์จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ

บุคคลจะมีความคาดหวังในแรงพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน (effort performance expectancy) ซึ่งแสดงโดยการรับรู้ของบุคคลในความอยากที่จะแสดงพฤติกรรม ตัวอย่างเช่น ทำงานให้สำเร็จในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จโดยมีความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ (performance-outcomes expectancy) อยู่ในใจของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นผลรางวัลหรือการลงโทษ ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลทำงานเสร็จก่อนเวลา เขาจะได้หยุดพัก เป็นต้น จะเห็นว่า ทฤษฎีความคาดหวังพยายามที่จะอธิบายว่า เหตุใดบุคคลจึงเต็มใจที่จะใช้ความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะตอบได้ว่า บุคคลจะทำงานที่เขาสามารถจะทำเมื่อเขาต้องการจะทำ ดังนั้นผู้จัดการจะต้องเข้าใจความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะสนับสนุนให้เขาทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารองค์การ

ความหมายของการบริหารองค์การ

กิติมา ปรีดีคิดล (2529, หน้า 25) ให้ความหมายของ การบริหาร (administration) หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมมือกันดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างร่วมกัน ดังนั้นการบริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับ

1. บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. ร่วมมือกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง
3. เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 16) ให้ความหมายขององค์การว่าเป็นการรวมกลุ่มของคน ตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่เข้ามาทำงานในลักษณะกลุ่ม เพื่อให้สามารถทำงานสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่สูงขึ้นและยากขึ้น เพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาตอบสนองความต้องการในระหว่างมวล มนุษย์ได้มากขึ้น องค์การเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ เป็นสื่อกลางที่จะช่วยอำนวยความสะดวก ต่างฝ่ายต่างก็มีความสามารถจำกัดแตกต่างกันไปให้ได้มีโอกาสเข้ามาร่วมกัน เพื่อเพิ่มกำลัง ความสามารถให้สามารถทำงานที่ยากขึ้นและใหญ่ขึ้น ให้มีทางสำเร็จลงได้รวดเร็วทันใช้ เปรียบเสมือนกับการพยายามที่จะให้มีการรวมคนและทรัพยากรอื่น ๆ ให้กลับกลายเป็นองค์การที่มี ลักษณะเหมือนการสร้างคนให้มีขนาดใหญ่ขึ้น ทั้งนี้ โดยกลไกของการยอมรับเอาหลักการของ การแบ่งงานกันทำตามความถนัด (specialization) มาใช้ และโดยวิธีการนำเอาผลผลิตที่ต่างฝ่ายต่าง ผลิตได้เหล่านี้มาแลกเปลี่ยนกัน

อุทัย หิรัญโต (2550, หน้า 24) สรุปความหมายขององค์การ ว่า องค์การ หมายถึง กลุ่มคน หรือเอกชนหลาย ๆ คนมาร่วมกันทำงาน โดยมีการจัดระเบียบ (organized) ขึ้น การจัดระเบียบ หมายถึง การจัดในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกันโดยมีข้อบังคับระเบียบวินัย สิทธิ หน้าที่ หัวหน้า รายได้ รายจ่าย ตลอดจนความคิดเห็น หน่วยงานราชการต่าง ๆ เช่น กระทรวง ทบวง กรม กอง ฯลฯ เป็น องค์การ นอกจากนี้พรรคการเมือง สมาคม บริษัท ห้างร้าน องค์การสหประชาชาติ ตลอดจนโลกก็ เป็นองค์การเช่นเดียวกัน

องค์การหรือหน่วยงานนั้น จัดว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นการ บริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ตาม องค์การเป็นศูนย์กลางกิจกรรมที่รวมประกอบกันขึ้น เป็นหน่วย ถ้าเป็นหน่วยงานเพื่อสาธารณะ เรียกว่า องค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานของ เอกชน เรียกว่า องค์การบริหารธุรกิจ องค์การเป็นการรวมของบุคคลอย่างมีแบบแผน มีการพัฒนา ความต้องการให้ดำเนินไปตามนโยบาย ระเบียบวินัย เทคนิคการปฏิบัติงาน และการปรับตัวให้เข้า กับสภาพแวดล้อม เพราะสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญต่อการบริหารงานองค์การ องค์การเป็น ระบบหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นสังคมที่มีโครงสร้างที่มีรูปแบบโดยมีความสัมพันธ์ระหว่างนายกับ ลูกน้อง และสังคมขององค์การมีหลายขนาดทั้งใหญ่และเล็กต่างกัน โดยทั่วไปองค์การควรคำนึงถึง คือ ลักษณะความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดระเบียบแบบแผน จัดแบ่งส่วนของงาน จัดบุคคลและกลุ่ม บุคลากรเข้าประจำส่วนต่าง ๆ ของงาน และต้องคำนึงถึงว่าจะจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้อย่างไรที่จะ

ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549, หน้า 136)

องค์การเป็นระบบย่อยของสังคมซึ่งประกอบไปด้วยบุคคล ซึ่งมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบมาทำงานร่วมกันตามโครงสร้างและรูปแบบที่กำหนดไว้ เพราะฉะนั้นอาจจะกล่าวได้ว่าในสังคมใดก็ตามจะต้องมีองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในฐานะที่องค์การเป็นระบบย่อยของระบบบริหารราชการทำหน้าที่สนองตอบความต้องการของประชาชนให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล แน่นอนที่สุดปัจจัยขององค์การย่อมนได้แก่ คน (man) เงิน (money) และวัตถุดิบ (materials) ปัจจัยสำคัญของการบริหาร คือ 3M อันเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การทำงานภายในองค์การดำเนินไปได้ ภายใต้อาคารและเทคนิคทางการบริการขององค์การ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2546, หน้า 194)

ทฤษฎีองค์การ (organization theory) เป็นหลักการศึกษาดังโครงสร้างและการออกแบบองค์การ ซึ่งหลักการนี้จะอธิบายและกำหนดลักษณะขององค์การ โดยอธิบายว่าองค์การถูกจัดตั้งขึ้นมาได้อย่างไร และให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์การในลักษณะใดที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การเอง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารองค์การ

การบริหารองค์การ มีจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการวางแผน การจัดการ และการควบคุมกำกับความพยายามของสมาชิกองค์การและใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (สมยศ นาวิการ, 2533, หน้า 26)

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2539, หน้า 295) กล่าวว่า การที่บุคลากรขาดศักยภาพในการทำงานอาจเนื่องจาก ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรเข้าใจความต้องการขั้นต่าง ๆ ของมนุษย์เสียก่อน จึงจะตอบสนองความต้องการนั้น ๆ ของมนุษย์ได้ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานเต็มความสามารถที่เขามีอยู่ และทำงานด้วยความสนุกและต้องการที่จะปฏิบัติงานเพื่อตนเอง ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ

พยอม วงศ์สารศรี (2534, หน้า 212) สรุปแนวคิดของนักจิตวิทยาเกี่ยวกับการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท

1. การจูงใจภายใน (intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งใด ๆ มากระตุ้นการจูงใจประเภทนี้มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (needs) เป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่าคนเราทุกคนมีความต้องการและความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งจะเกิดผลคือ ความสบายใจ ความพอใจ เช่น ความต้องการความสำเร็จทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จ

1.2 ความสนใจพิเศษ (special interest) ถ้าผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความสนใจสิ่งใดเป็นพิเศษ จะมีความตั้งใจในการทำงาน ทำให้งานประสบความสำเร็จได้ในเวลาอันรวดเร็ว

1.3 ทศนคติหรือเจตคติ (attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เป็นการจูงใจภายในที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้างาน จะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

2. การจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอก เพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้น การจูงใจภายนอก ได้แก่ เป้าหมาย หรือการคาดหวังของบุคคล ความก้าวหน้า และเครื่องล่อต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ และการแข่งขัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ พนักงาน คนงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่และพนักงานขององค์การรัฐวิสาหกิจและองค์การเอกชน เป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญมาก โดยเฉพาะสภาพปัจจุบัน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่พนักงานได้รับนั้น ไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพ องค์การควรจะต้องมีการบริหาร สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูลด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ จูงใจ และเพื่อเป็นการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การได้นาน ๆ โดยมีผลตอบแทน มีบริการและสวัสดิการให้เพียงพอในระดับหนึ่ง

ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการ (welfare) หมายถึง การบริการหรือการจัดกิจกรรมใดที่หน่วยราชการหรือองค์การธุรกิจจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิตเป็นผลประโยชน์อื่นใดที่นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานและใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อาจกล่าวโดยสรุปว่า สวัสดิการ หมายถึง การให้บริการและการให้ผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทางด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัย ความสะดวกสบายต่าง ๆ กับพนักงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (กุลธน ธนาพงศ์ธร, 2539, หน้า 301 – 302)

วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

องค์กรจำเป็นต้องจัดสวัสดิการให้กับบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจใช้เวลาและแรงงานให้กับองค์กร

2. เพื่อเป็นการจูงใจในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าปฏิบัติงาน

3. เพื่อบำรุงรักษาบุคลากรให้มีความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร

4. เพื่อเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน และให้งานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ

ลักษณะของสวัสดิการ

สวัสดิการมีหลายประเภท จำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ ตามลักษณะโครงสร้าง ได้แก่

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ (economics) ซึ่ง ได้แก่ บำเหน็จบำนาญ (pension) การประกันชีวิต (life insurance) การบริการช่วยเหลือด้านสุขภาพและอุบัติเหตุ (health and accident service) การรวมกลุ่มเพื่อการให้กู้ยืมเงิน (credit union) และเงินสมทบทุนร่วมกันระหว่างนายจ้างและผู้ปฏิบัติงาน (provident fund)

2. สวัสดิการด้านนันทนาการ (recreation) ได้แก่ การแสดงละคร ทักษะศึกษา การเล่นกีฬาต่าง ๆ กิจกรรมทางสังคม และกลุ่มสนใจอื่น ๆ

3. สวัสดิการด้านการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (facilitative) เป็นการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกสบายตามที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องมีในการดำรงชีวิต ได้แก่ ด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาล ด้านที่อยู่อาศัย ด้านพาหนะรับส่ง ด้านการจัดจำหน่ายสินค้าราคาถูก ด้านร้านอาหาร ด้านความปลอดภัยในการทำงาน การบริการการศึกษา และห้องสมุด และด้านการบริการเพื่อความสะดวกสบายอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย เป็นต้น

ประโยชน์ของการจัดสวัสดิการ

ประโยชน์ของการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ มีดังนี้ คือ

1. จะเพิ่มพูนผลผลิตให้สูงขึ้น

2. จะทำให้การสรรหาคคนมาทำงานบังเกิดผลมากขึ้น

3. เพิ่มพูนกำลังขวัญและความจงรักภักดีต่อองค์กร

4. จะทำให้การเข้าออกและการขาดงานบ่อย ๆ ของคนงานน้อยลง

5. ก่อให้เกิดการประชาสัมพันธ์ที่ดี

6. ลดอิทธิพลของสภาพแรงงานไม่ว่าจะเป็นการแสดงตัว หรือการแสดงศักยภาพให้

ปรากฏ

7. ลดการปฏิบัติอันเป็นการแทรกแซงของรัฐบาล การจัดสวัสดิการให้แก่บุคลากรนับว่าเป็นการให้แรงกระตุ้น แรงจูงใจทางด้านบวก

กฤษณ ชนาพงศ์ธร (2539, หน้า 305) ได้จำแนกประเภทของสวัสดิการที่องค์การจัดให้แก่บุคคลเป็น 5 ประเภท คือ

1. สวัสดิการเนื่องจากการทำงานพิเศษ เช่น ค่าอาหาร ทำงานล่วงเวลา
2. สวัสดิการที่ให้เมื่อมิให้ทำงาน เช่น สวัสดิการลาหยุดพักผ่อนประจำปี
3. สวัสดิการเพื่อประกันความมั่นคงแก่บุคลากร เช่น การประกันชีวิต บาดเจ็บ และทุพพลภาพ

4. สวัสดิการเพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่บุคลากร เช่น บริการอาหารกลางวัน การจัดบริการรถรับ-ส่ง

5. สวัสดิการเพื่อเป็นรางวัลตอบแทนแก่บุคลากร เช่น โบนัส
แนวความคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การ

การจัดตั้งองค์การที่ดีและมีประสิทธิภาพไม่ใช่เรื่องง่าย จะต้องมีการเตรียมการอย่างดี มีการใช้ทรัพยากร ได้ถูกต้องและมีเป้าหมายที่แน่นอนขององค์การ ดังนั้นก่อนการจัดองค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดให้แน่นอนและรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (กิตติมา ปริดิฉิลก, 2529, หน้า 28)

1. หน้าที่และความมุ่งหมาย
2. ขนาดและความซับซ้อนของกิจการ
3. ต้องการผลมากน้อยเพียงใด
4. ต้องการความร่วมมือแค่ไหน จากใครบ้าง
5. การเปลี่ยนแปลงขององค์การมีมากน้อยเพียงใด
6. องค์การตั้งที่ไหน
7. จะหาทรัพยากรได้หรือไม่
8. หัวหน้าองค์การควรมีลักษณะอย่างไร และหาได้ที่ไหน
9. ลักษณะงานและอำนาจหน้าที่ในองค์การ

การจัดองค์การเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน ถ้าหากว่าปราศจากการจัดองค์การแล้วความไม่มีระเบียบมักจะเกิดขึ้น

ประวัติความเป็นมาบริษัท TNIS จำกัด

บริษัท TNIS เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการวางระบบไอทีครบวงจร เป็นธุรกิจหลักที่มุ่งมั่นและทุ่มเทความรู้ ประสบการณ์ ในการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางธุรกิจ ด้านการเงิน การธนาคาร ในการวางระบบไอที เพื่อผลักดันให้องค์กรยุคใหม่ได้นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบกับมีทีมงานผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา สนับสนุนการดำเนินโครงการด้านการวางระบบไอทีให้แก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการ อันนำมาซึ่งผลตอบแทนที่คุ้มค่าแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ในฐานะผู้นำด้านการวางระบบไอทีครบวงจร (Consulting & IT Services Company) ของคนไทย ซึ่งภูมิใจที่ได้นำเสนอบริการที่มีคุณภาพ และทรงคุณค่าสูงสุดสู่ลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพการแข่งขันของลูกค้าในตลาดการค้าทั้งในระดับประเทศและระดับโลกอย่างยั่งยืน

บริษัท ที.เอ็น.อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด หรือ TNIS ก่อตั้งเมื่อปี 2532 ด้วยทุนจดทะเบียน 140 ล้านบาท เดิมชื่อบริษัท ที.เอ็น.-นิคซ์คอร์ฟ คอมพิวเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างนิคซ์คอร์ฟ คอมพิวเตอร์ เอจี กับบริษัท ไทยสงวนวานิช 2489 จำกัด ดำเนินธุรกิจหลักด้านการจัดหาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (hardware supplier)

ต่อมาในปี 2540 มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการร่วมทุน โดยกลุ่มไทยสงวนวานิช 2489 ได้ถือหุ้นในบริษัท 100% และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท ที.เอ็น. อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด" เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2540 รวมทั้งเปลี่ยนบทบาทจากซัพพลายเออร์มาเป็นผู้ให้บริการติดตั้งระบบ หรือ Systems Integrator (SI)

นับจากนั้น บริษัท ที.เอ็น.อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด ในฐานะเอสไอโดยทีมงานชาวไทย ได้ก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้านการบริหารโครงการคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Total Project Management) การจัดการเทคโนโลยี (Technology Management) การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management) ตลอดจนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management) ของไทยอย่างครบวงจรจนถึงปัจจุบัน บริษัทสามารถนำองค์กรฝ่าฟันวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 มาได้อย่างแข็งแกร่ง ซึ่งบริษัทได้ทุ่มเทในด้านการพัฒนาบุคลากรระดับมืออาชีพชาวไทย เพื่อรองรับธุรกิจไทย ท่ามกลางกระแสการบุกตลาดไทยของเอสไอต่างประเทศจำนวนมาก ในสถานการณ์การแข่งขันทางการตลาดที่ไม่เคยหยุดนิ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร บริษัทได้ตระหนักถึงแนวทางการให้บริการกับลูกค้า ต้องเดินหน้าและพัฒนาการที่ไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจ

และประโยชน์สูงสุด ทั้งในแง่ของกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process) และระบบไอทีขององค์กร (IT system)

ด้วยความพร้อมของบุคลากรที่เราได้วางรากฐานอย่างแข็งแกร่งและต่อเนื่องตลอดระยะเวลาหลายปี บริษัท ที.เอ็น.อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จึงได้ก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่อีกครั้ง โดยปรับโครงสร้างและทิศทางการดำเนินธุรกิจ จากซิสเต็ม อินทิเกรเตอร์ เป็นผู้นำด้านการวางระบบไอทีครบวงจร หรือ Consulting & IT Services Company เพื่อเดินไปข้างหน้าพร้อมกับองค์กรของลูกค้า ด้วยศักยภาพการให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางธุรกิจ และระบบไอที ที่ผนึกรวมเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อผลักดันให้องค์กรยุคใหม่ได้นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ ยังมีพันธมิตรธุรกิจระดับโลกที่ครอบคลุมการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจร ซึ่งช่วยสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้กับบริษัท ประกอบด้วย พันธมิตรกลุ่มผู้ค้าฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ซัน ไมโครซิสเต็มส์ ฮิวเลตต์-แพคการ์ด เดลล์ และวินคอร์-นิกซ์คอร์ฟ พันธมิตรด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่ เอสเอพี ซานเซส ออราเคิล ไอบีเอ็ม-อินฟอร์มิทซ์ ไมโครซอฟท์ รวมถึงความร่วมมือกับบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศชั้นนำของโลก เช่น แบริ่งพอยท์ เป็นต้น

ภายใต้โครงสร้างธุรกิจใหม่ ให้ความสำคัญกับการดำเนินโครงการ ให้ประสบความสำเร็จแบบครบวงจรนับตั้งแต่การวิเคราะห์ และให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางธุรกิจ (Business Consultancy) การจัดหาซอฟต์แวร์โซลูชันที่เหมาะสม การนำระบบมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการบริการหลังการขาย ด้วยบุคลากรทั้งสิ้นราว 400 คน ของบริษัท ที.เอ็น.อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด ซึ่งมีทีมงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน (Banking & Financial) ซึ่งมีทีมที่ปรึกษา ราว 60 คน มีโซลูชันหลักคือ Core Banking System และกลุ่มระบบไอทีสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ (Enterprise System) ซึ่งมีทีมผู้เชี่ยวชาญราว 100 คน ให้คำปรึกษาและวางระบบครบวงจร โดยเป็นที่ปรึกษาที่วางระบบการการบริหารทรัพยากรขององค์กรขนาดใหญ่ (Enterprise Resource Planning) ด้วยซอฟต์แวร์ SAP R/3 มากที่สุดในประเทศไทย

นอกจากนี้ บริษัทยังมีทีมงานสนับสนุนด้านบริการหลังการขายที่สำคัญ (IT services) ผ่านศูนย์บริการหลังการขาย 22 แห่งทั่วประเทศ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 เวอร์ชัน 2000 ที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อนำเสนอบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยโครงสร้างธุรกิจในปัจจุบัน ประกอบด้วยกลุ่ม

ธุรกิจหลักที่มีโครงสร้างการบริการสอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจของลูกค้าพร้อมทั้งทีมงานผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการแก่ลูกค้า ประกอบด้วย

1. กลุ่มธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน (banking & financial)
2. กลุ่มธุรกิจองค์กรขนาดใหญ่ (enterprise system)
3. กลุ่มธุรกิจภาครัฐ (government accounts)
4. กลุ่มบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT services & retail business)

นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละกลุ่มธุรกิจยังได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางต่างๆ ของเรา อันประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารโครงการ
2. ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์
3. ฝ่ายวิศวกรรมระบบ
4. ฝ่ายการตลาด
5. ฝ่ายบัญชีและการเงิน
6. ฝ่ายพัฒนาบุคลากร

Our Vision

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแข่งขันที่สูงขึ้นในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ไม่มีธุรกิจใดที่เติบโตได้โดยปราศจากระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ดีนั้นจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนกระบวนการทำธุรกิจดังต่อไปนี้ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการสื่อสารข้อมูล นอกจากนี้ยังพบว่า ไม่มีผู้บริหารรายใดที่สามารถบริหารธุรกิจหรือตัดสินใจได้ โดยปราศจากการใช้หรือแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรร่วมกัน ดังนั้น ความสำเร็จขององค์กรจึงขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และความได้เปรียบทางธุรกิจที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีด้านข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความต้องการของลูกค้าของบริษัทในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไป เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางการตลาดที่เคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ขณะที่ธุรกิจจำเป็นต้องรักษาระดับความสามารถทางการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา TNIS จึงได้เพิ่มขีดความสามารถของตนเองจากการเป็นซิสเต็มส์ อินทิเกรเตอร์ เป็นผู้นำด้านการวางระบบไอทีครบวงจร ให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบ ด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญสูงสุด ทำให้บริษัทสามารถวิเคราะห์และให้คำปรึกษาด้านกระบวนการทางธุรกิจ จัดหาโซลูชันที่เหมาะสม ดำเนินการให้ระบบให้ได้ประโยชน์สูงสุด การบริหารการเปลี่ยนแปลง และการบริการหลังการขาย การบริหารโครงการอย่างครบวงจรและ

สมบูรณ์แบบ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในการเพิ่มประสิทธิภาพทางธุรกิจ และเตรียมความพร้อมสำหรับการขยายธุรกิจในอนาคต

Our Service Philosophy

การบริการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ บริษัทมีความเชี่ยวชาญการให้บริการอย่างครบวงจรตั้งแต่การให้คำปรึกษาจนถึงบริการทั้งก่อนและหลังการขาย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริษัทเป็นซิสเต็มส์ อินทิเกรเตอร์ ที่มีฐานลูกค้าที่แข็งแกร่งครอบคลุมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ โดยสามารถให้บริการผ่านเครือข่ายศูนย์บริการอันทันสมัยและพร้อมให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์ให้บริการทั้ง 22 แห่งตั้งอยู่ในทุกภาคของประเทศทำให้ลูกค้าได้รับการบริการอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าที่มีเครือข่ายสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ศูนย์ให้บริการของบริษัท ยังได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 และมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่เป็นวิศวกรระบบและนักพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง

Our Core Business

บริษัทมีทีมผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ภายใต้โครงสร้างธุรกิจหลักคือ

1. บริการด้านธุรกิจธนาคารและสถาบันการเงิน (Banking & Financial services)
2. บริการระบบไอทีสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ (Enterprise System Services)
3. ธุรกิจบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT services)

บริการด้านคำปรึกษาและวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบ เอ็นด์-ทู-เอ็นด์ ในฐานะผู้นำด้านการวางระบบไอทีครบวงจร มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. Business Process : ให้บริการด้านคำปรึกษา และวิเคราะห์กระบวนการทางธุรกิจ เพื่อหายุทธศาสตร์ร่วมกันในการปรับปรุงระบบไอทีขององค์กร
2. Software Application : จัดหาโซลูชันที่เหมาะสม โดยเน้นการ Customize ให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจ และตอบสนองความต้องการขององค์กรมากที่สุด
3. Implementation : กำหนดกลยุทธ์การนำระบบมาใช้ให้ประสบความสำเร็จ
4. Change Management : การบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเตรียมความพร้อมองค์กรผู้บริหาร และพนักงาน ให้มีความพร้อมปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงระบบไอทีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
5. Maintenance & Service การบริการหลังการขาย เพื่อสนับสนุนและบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อริพล วงษ์มหา (2547: บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ ตามตัวแปรระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง งานที่รับผิดชอบ และลักษณะงาน รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความผูกพันต่อองค์กร ตามความต้องการของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานจำนวน 320 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 40 ข้อ และแบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงาน บริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ฟรี จำกัด สาขาฯ มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคม และปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยทั้ง 2 กลุ่ม สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยปัจจัยแต่ละด้านมีตัวทำนายที่ดีหลายตัว คือ ปัจจัยด้านชีวิตสังคมมีตัวทำนายที่ดี คือ ระดับการศึกษา งานที่รับผิดชอบ และตำแหน่ง เรียงตามลำดับจากดีที่สุด และปัจจัยด้านลักษณะงานมีตัวทำนายที่ดี คือ ความสำเร็จในงาน งานที่มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ความท้าทายในงาน ความเป็นอิสระในงาน และผลสะท้อนกลับของงาน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความผูกพันต่อองค์กรให้ดียิ่งขึ้น คือ พนักงานมีส่วนร่วม ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ บริหารด้วยระบบคุณธรรม จัดคนให้เหมาะสมกับงาน การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน

ชาลิสา พรหมวิอินทร์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท อินโดไชน่า ฟาสเทนนิ่ง ซีสเท็มส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงาน และศึกษาระดับการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงาน บริษัท อินโดไชน่า ฟาสเทนนิ่ง ซีสเท็มส์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 104 คน โดยนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ อันได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.89 ซึ่งจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อบรรยากาศในองค์การ โดยพนักงานมีความรู้สึกว่าผู้บริหารบริษัทจะพิจารณาความคิดเห็นความชอบให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ การบริหารงานเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นอกจากนี้พนักงานรู้สึกว่าบรรยากาศระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแผนกมีความเป็นมิตร เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายงานที่ยาก พนักงานสามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ สิ่งที่ดีที่สุดในการทำงานคือ การหลีกเลี่ยงข้อโต้แย้ง และพนักงานยังรู้สึกว่าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นสมาชิกคนหนึ่งในทีม ในส่วนของระดับการรับรู้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.97 ซึ่งจะเห็นได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าองค์การนี้มีการบริหารงานที่เหมาะสมแล้ว แม้ถึงเวลาเลิกงานแล้ว หากงานยังไม่เสร็จพนักงานก็เต็มใจจะอยู่ต่อเพื่อทำงานให้แล้วเสร็จ และพนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ในส่วนของการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานพบว่า บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่น บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยง บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน บรรยากาศองค์การด้านรางวัล บรรยากาศองค์การด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การแต่อย่างใด

พรรัตน์ แก้วจันทร์ทอง (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของพนักงาน บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่แสดงถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของพนักงาน บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด (3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่แสดงถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของพนักงาน บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ในแต่ละฝ่าย หน่วยงาน จำนวน 325 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรของพนักงาน บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ และความภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร อยู่ในระดับสูง ยกเว้นความปรารถนาที่จะอยู่กับบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเจริญเติบโตในตนเองและอาชีพ ภาพลักษณ์ของบริษัท

3. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานที่ บริษัท โกลบอล ยูทิลิตี้ เซอร์วิส จำกัด ตำแหน่งงาน และสภาพการจ้างที่แตกต่างกัน แสดงออกถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรไม่แตกต่างกัน

สันต์ฤทัย ลิ้มวิรัตน์ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) กรณีศึกษา บริษัท ระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 263 คน ใช้การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่า t-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านปัจจัยแรงจูงใจต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านองค์กรเป็นที่พึ่งได้ รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านภาวะผู้นำ

2. ด้านปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านบรรทัดฐานทางสังคม อยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรในด้านความรู้สึก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และด้านความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.62

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

1. การเสริมสร้างความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม หรือการเสริมสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและความสนใจแก่พนักงานอย่างทั่วถึงกัน และเร่งให้มีการสื่อสารภายในองค์กรแก่ระดับพนักงานอย่างทั่วถึงในเรื่องสำคัญ ๆ ที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้

2. การเสริมสร้างความผูกพันด้านความรู้สึก หรือเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกัน องค์กรควรมีการสร้างความรู้สึกให้เป็นหนึ่งเดียวกัน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ที่อื่น หรือเพิ่มช่องทางในการสื่อสารอื่น ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องเป้าหมาย วิธีการปฏิบัติงานรวมถึงความเสมอภาคในด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ต่าง ๆ

3. การเสริมสร้างความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หรือเสริมสร้างความปลอดภัยที่จะอยู่กับองค์กร องค์กรควรมีการเก็บข้อมูลและศึกษาเกี่ยวกับพนักงานว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการอะไร จึงจะส่งเสริมหรือจูงใจพนักงานได้ตรงตามที่เขาต้องการ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในงานหรือกิจกรรมของบริษัท ตลอดจนมีการกำหนดโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ไว้อย่างชัดเจนในแต่ละตำแหน่งงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจมีการพิจารณาตัวแปรอื่นที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป เช่น บุคลิกภาพ ลักษณะงาน การไม่ขาดงาน การทำงานตรงต่อเวลา เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

2. อาจมีการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ความฉลาดทางอารมณ์ การสนับสนุนทางสังคม อื่น ๆ เพิ่มเติมด้วย เพื่อดูว่ามีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่อย่างไร

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ควรใช้วิธีอื่นเพิ่มเติมด้วยการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อจะได้ทราบรายละเอียดอย่างลึกซึ้ง

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์ (2551: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดนเกิน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดนเกิน จำกัด ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะงาน และประสบการณ์ในงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงาน บริษัท ลำพูนชิงเดนเกิน จำกัด กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวน 122 คน ซึ่งเป็นพนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการผลิตจำนวน 85 คน พนักงานสำนักงานปฏิบัติงานในส่วนการผลิตจำนวน 37 คน และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ทำงาน ในบริษัท ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำหรับปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กร ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณะของงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และปัจจัยในด้านประสบการณ์ในงานที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันองค์กรในระดับมาก ได้แก่ ความรู้สึกรู้ว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกรู้ว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร

วิชาพร โรจนวิภาต (2551: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงานโรงแรมปาร์คนายเลิศ แรฟเฟิลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุงเทพฯ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ศึกษาเฉพาะกรณี: พนักงานโรงแรมปาร์คนายเลิศ แรฟเฟิลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับโรงแรมตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ด้านความคิดเห็นที่เกี่ยวกับประสบการณ์จากการทำงาน และความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า การวิเคราะห์ข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ โรงแรมปาร์คนายเลิศ แรฟเฟิลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล กรุงเทพฯ จะใช้การวิเคราะห์ทางสถิติแบบเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (multiple comparisons) ด้วยวิธีของ Scheffe ถ้าพบมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ความพึงพอใจในงานพบว่า ลำดับของความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานรายด้านมีดังนี้ ความมั่นคง ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ และรายได้ แสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความมั่นคงมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากที่สุด และประสบการณ์จากการทำงานพบว่า ลำดับความสัมพันธ์ที่พนักงานให้ความสำคัญเรียง

ตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยจากประสบการณ์จากการทำงาน ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ และความมีชื่อเสียงขององค์กร

สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารควรมีระบบการทำงานที่สามารถตอบสนองต่อรายได้ ความก้าวหน้า และความมั่นคงของพนักงาน ให้ชัดเจนและยุติธรรม นอกจากนี้ผู้บริหารควรสร้างความรู้สึกให้พนักงานเห็นว่าตนเองมีความสำคัญต่อโรงแรม โดยเน้นวิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือการพัฒนาภาวะผู้นำแก่พนักงานในระดับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถปกครองและดูแลพนักงานได้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม และมีความเสมอภาค ทำให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข กระตือรือร้นที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและโรงแรมฯ อันจะส่งผลให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างผลกำไรให้กับโรงแรมฯ และประสบความสำเร็จในธุรกิจ ไม่ว่าจะเกิดวิกฤติเศรษฐกิจ หรือสภาวะการณ์ใด ๆ พนักงานทุกคนจะร่วมแรงร่วมใจกันทำงานและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับโรงแรม อย่างพร้อมเพรียง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี