ความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก

Satisfaction in administration Affecting Organizational Commitment: A Case Study of Automotive Parts Manufacturing Companies in Eastern Thailand.

นครินทร์ แก้วเกตุ[1]
อรไท ชั้วเจริญ[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) F-test T-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จึงทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

การศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 243 คน อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 160 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 288 คน มีอายุงานในองค์กร 1 - 5 ปี จำนวน 206 คน มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 193 คน ด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพึงพอใจในการบริหารมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนการทำงาน

โดยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างที่พบผลเชิงประจักษ์ แสดงให้เห็นชัดเจนว่า ความพึงพอใจในการบริหาร ด้านการวางแผนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการบริหาร, ความผูกพันต่อองค์กร, การบริหารการจัดการองค์กร

Abstract

This research aims to study the satisfaction of management. Affecting corporate engagement: A case study of 400 automotive parts manufacturers in Eastern Thailand. The statistics used for data analysis were frequency and percentage (Percentage), average ($\bar{X}$) and standard deviation (SD) F-test T-test Regression testing is the difference between the two averages. The level of significance at 0.05, and to know the difference between the average of the sample. Tested a multiple match by comparing the value of the difference between the average value of the least significant. (LSD)

The study found that the sample Of the total, 160 were male. Of these, 224 were single. Of them, 288 were bachelor's degree holders. Of them, 206 were employed in the organization for 1 to 5 years, with a salary of 15,000. 25,000 Baht, 193 people. Most of the corporate commitment is trust and acceptance of corporate goals and values. The most satisfaction in management is planning work.

The structural relationships found the empirical results. Show that clearly. Satisfaction in administration Work planning Affecting corporate commitment to trust and acceptance of corporate goals and values.

Keywords: Management Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Management

บทนำ

เศรษฐกิจในทุกวันนี้เป็นยุคของการแข่งขันที่รุนแรงมีการแข่งขันสูง อุตสาหกรรมหรือองค์กรต่างๆ จึงต้องหันมาให้ความสนใจและปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมได้ในระยะยาว ด้านธุรกิจของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์มีแนวโน้มการแข่งขันสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีผู้ประกอบการรายใหม่ๆ เข้าสู่ตลาดและอุตสาหกรรมมากขึ้น สภาพการแข่งขันในตลาดเปลี่ยนแปลงไปตลอดระยะเวลา 5-10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ส่งสินค้ามีเพิ่มมากขึ้น โดยอุตสาหกรรมยานยนต์ยังมีอัตราการเจริญเติบโตหรือแนวโน้มในการประกอบอุตสาหกรรมในด้านนี้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่ายังมีปัญหาในเรื่องของเศรษฐกิจที่ยังชะลอตัว แต่เมื่อมีการเปิดตลาดอาเซียน อุตสาหกรรม ยานยนต์มีอัตราการเติบโตไม่น้อยกว่า 5-10% ซึ่งจะเป็นโอกาสของด้านธุรกิจของบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ ไม่ว่าจะเป็นการทำฐานตลาดที่กว้างมากขึ้น หรือการเพิ่มฐานลูกค้า ดังนั้นหากธุรกิจต่างๆ จะสามารถรับมือต่อเหตุการณ์ปัจจุบันทั้งเรื่องของราคาค่าน้ำมันที่ถูกปรับให้มีราคาสูงมาก ค่าขนส่งต่างๆ ที่มีการปรับราคาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือราคาต้นทุนสินค้าที่มีการรับภาระเพิ่มมากขึ้นๆ ได้จำเป็นต้องมีการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เพื่อให้สามารถสู้กับคู่แข่งจากประเทศต่างๆ ได้

ในปัจจุบันพบว่า อุตสาหกรรมยานยนต์ขยายตัวลุ้นเป้าหมาย 1 ล้านคันคาดการณ์การเติบโตของอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในปีนี้ เราเชื่อว่าผู้ประกอบการทุกรายต่างก็คาดหวังว่าตลาดรถยนต์ไทยจะกลับสู่ระดับ 7 หลักอีกครั้งในปีนี้ซึ่งแน่นอนว่าเป็นงานที่ยากมากหากดูจากยอดจำหน่ายในปีที่ผ่านมาที่น่าจะทำได้ที่ระดับ 8.5-8.6 แสนคันเท่านั้น แต่หากดูจากการเติบโตที่วางไว้ 5-10% ก็น่าจะกลับไปที่อยู่ที่ระดับ 9 แสนกลาง ๆ หากค่ายรถจะรวมพลังผลักดันตลาดให้ถึงตัวเลข 7 หลักก็อาจจะยังลุ้นได้แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นกับตัวสินค้าใหม่ที่จะนำมาเปิดตัว ที่เรามีการนำเสนอไปแล้วก่อนหน้านี้ รวมไปถึงความมุ่งมั่นในการเดินหน้าจัดกิจกรรมและแคมเปญอย่างต่อเนื่อง ถ้าทำได้ก็ยังพอมีลุ้นอยู่เหมือนกัน ตลาดสองล้อไม่หวือหวาตามคาดในส่วนของตลาดรถจักรยานยนต์นั้น ไม่น่าจะมีอะไรหวือหวามากเมื่อเจ้าตลาดอย่างเอ.พี.ฮอนด้า ออกมาระบุชัดเจนแล้วว่าแนวโน้มการเติบโตในปีนี้น่าจะอยู่ที่ระดับ 1.75 ล้านคันเท่านั้น หรือเติบโตประมาณ 2-3% เมื่อเทียบกับยอดขาย 1.7 ล้านคันในปีที่ผ่านมาทั้งนี้ เป็นผลมาจากการกระตุ้นภาพรวมของเศรษฐกิจที่ยังไม่น่าจะเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรมในช่วงแรกของปีนี้ อย่างไรก็ตาม หากมองว่าเศรษฐกิจยังคงเติบโตและแนวโน้มตลาดยังเติบโตอยู่ก็น่าจะเป็นที่พึงพอใจแล้วสำหรับสถานการณ์ในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามตลาดรถจักรยานยนต์ขนาดใหญ่หรือบิ๊กไบค์ ก็ยังเป็นตลาดที่ยังมีอนาคตสดใสอยู่ เนื่องจากฐานลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจอยู่แล้ว ประกอบกับการลดภาษีนำเข้าลงอีก 5% ในปีนี้ และการย้ายเข้ามาตั้งโรงงานประกอบในไทยของผู้ผลิตหลายราย ก็น่าจะทำให้ตลาดเติบโตไม่น้อยกว่า 20% ตลาดนิชเติบโตเหนือตลาดแมสมีการคาดการณ์ว่าตลาดรถยนต์และรถจักรยานยนต์แบบพื้นฐานจะเป็นตลาดที่ไม่เติบโตหรือเติบโตน้อยมากในปีนี้ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าหลักยังเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจได้อย่างง่ายดาย

ดังนั้นจากการศึกษาถึงสถานการณ์ปัจจุบันทางธุรกิจที่บ่งบอกถึงอัตราการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นและงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวเนื่องกับประเด็นเรื่องของอุตสาหกรรมยานยนต์นั้น ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นประเด็นที่น่าสนใจ จึงเล็งเห็นถึงประเด็นความพึงพอใจในการบริหารที่ยังคงมีความสำคัญและน่าสนใจต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ พร้อมทั้งสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาธุรกิจในเรื่องความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก

สมมติฐานที่ใช้ในงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการบริหารงานในการบริหารงานในระดับที่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการบริหารงานในระดับที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มประชากรจากบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ในภาคตะวันออก ประกอบด้วยบริษัทจำนวนทั้งสิ้น 234 บริษัท ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมจำนวน 7 นิคม ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดปราจีนบุรี โดยมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด 3 เดือน ตั้งแต่ 27 สิงหาคม 2561 ถึง 27 พฤศจิกายน 2561

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่แตกต่างกัน
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการบริหารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. สามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาการบริหารองค์กรในรูปแบบต่างๆ ได้

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก

ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ได้ระบุถึงหน้าที่ใน**การบริหาร (Management Functions)** ที่สำคัญมีด้วยกัน 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้าซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความต้องการ การวางแผนจะต้องมีกระบวนการนึกคิด (Conceptual Thinking) ที่สมบูรณ์ และเป็นสาระถูกต้อง เพื่อให้สามารถช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) พัฒนากลยุทธ์ (Strategies) จัดทำแผนงาน (Programs) จัดสรรงบประมาณ การใช้ทรัพยากร ต่างๆ (Budget) กำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedures) และแนวนโยบาย (Policies) ที่ดีที่สุดสำหรับองค์การของตน ภายหลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์และคาดการณ์ (Forecast) สภาพเหตุการณ์ต่างๆ อย่างระมัดระวัง และรอบคอบที่สุดแล้ว เป้าหมายสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่วางแผน คือ จะต้องตัดสินใจเลือกและรู้จักทาแผนต่างๆ ให้ได้แผนงานที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับกาลังความสามารถขององค์การที่จะเป็นหนทางให้องค์การสามารถหาประโยชน์จากการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่ได้คาดการณ์ไว้แล้ว

2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนด จัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับการบริหารสิ่งของ และทรัพยากร ต่างๆ (Things) ภายหลังจากที่ได้ใช้ดุลพินิจ และมีข้อตัดสินใจที่ยุติแล้วว่า จะทาอะไรบ้าง การดำเนินการเพื่อจัดองค์การตามกระบวนการนี้ จะประกอบด้วยงานที่ต้องทาดังนี้ คือ จัดทำโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ที่กำหนดจะแบ่งสรรกันไปทา ระบุขอบเขตของตำแหน่งงานต่างๆ พิจารณาให้ทราบถึงรายละเอียดความยากง่ายของงานแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้สามารถทราบถึงคุณสมบัติของคนที่ต้องการได้

3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) คือ ภาระหน้าที่ ที่เกี่ยวกับการบริหารตัวคน ซึ่งเริ่มต้นด้วยการเสาะหา และคัดเลือกให้ได้มาซึ่งคนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานต่างๆ ที่ได้พิจารณามาแล้ว ทั้งนี้ เพื่อให้ประกันได้ว่างานต่างๆ จะได้รับการปฏิบัติงานลุล่วงไปอย่างได้ผลที่สุด ภาระหน้าที่นี้จะสำคัญที่สุดที่จะต้องสามารถเข้าใจ และทำการฝึกอบรมและพัฒนาคนงาน ให้มีความ สามารถ มีความพร้อม โดยเฉพาะการจัดหาคนในระดับผู้บริหารรองลงมา

4. การจัดการ (Directing) หมายถึงความพยายามที่จะให้การกระทาต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์การเป็นไปในทางที่จะส่งเสริมให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ด้วยการพยายามเอาชนะใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาทุกฝ่ายให้ร่วมมือกันทำงาน และเสริมต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การรู้จักมอบหมายงาน ชักจูงใจ และกระตุ้นให้ทุกคนทำงานดี การรู้จักประสานงานของทุกฝ่ายให้เข้ากันได้ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นภาระที่จะต้องปฏิบัติเพื่อให้การสั่งการสมบูรณ์ และสำเร็จผลได้ในที่สุด ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนและกลุ่มคน จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้สามารถบังคับบัญชาให้การทางานของคนงานแต่ละคนได้ผลสูงสุด และช่วยให้งานของทุกฝ่ายสอดคล้อง และเสริมกัน ในอันที่จะสำเร็จตามวัตถุประสงค์เดียวกันได้

5. การควบคุม (Controlling) คือ การบังคับ หรือกากับให้การทางานต่างๆ เป็นไปตามแผน เพื่อที่จะป้องกันมิให้เกิดความเสียหายในประการทั้งปวง ผู้บริหารทุกคนย่อมต้องคอยควบคุมงานต่างๆ ที่ตนรับผิดชอบอยู่เสมอ กระบวนวิธีการควบคุมภายใต้ระบบการควบคุมที่จัดขึ้น คือการวัดผลงานที่ทำไปด้วยการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด เพื่อช่วยให้ทราบถึงข้อแตกต่างที่ผิดไปจากแผน และสามารถดำเนินการแก้ไขเข้าสู่ทิศทางที่ถูกต้องได้ เนื่องจากงานที่ทำทุกอย่างจำเป็นต้องอาศัยคนเป็นผู้ทำการควบคุม จึงควรมีจุดสนใจที่การควบคุมให้ปฏิบัติงานเป็นผลดีเสมอ การรู้จักใช้ระบบการตอบแทนและลงโทษ จึงเป็นศิลปะสำคัญที่ผู้บริหารทุกคนจำต้องเข้าใจด้วยเสมอ

การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development) นอกจากเป็นการเพิ่มโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จแล้ว ยังเป็นการพัฒนาตนเองให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งพนักงานและองค์กร ถ้าต้องการความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างที่มุ่งหวังไว้ ควรมีแบบแผนการพัฒนาอาชีพที่ดี และมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการพัฒนา โดยแผนการพัฒนาอาชีพสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนได้ ดังต่อไปนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

2. ทฤษฎีแรงจูงใจของฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกจริตอย่างมาก

ความหมายความผูกพันต่อองค์กร แบคเกอร์ (Backer, 1960, อ้างถึงใน สมจิตต์ ตั๊นสกุล, 2548) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น สภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์

โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

มินเนอร์ (Miner, 1992 อ้างถึงใน สรรเสริญ เตชะบูรพา, 2545) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงานและพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์การที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์กร บุคลากรมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ มีการ ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร มีความความตั้งใจพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร สามารถอธิบายพฤติกรรมชองคนในองค์กรได้เป็นอย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จุฑารัตน์ ฉิมมาลี (2559) ทำการศึกษาเรื่องอิทธิพลความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการกำกับดูแลการทำงาน ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันกับองค์การ ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่หรือความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคม ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วิธีดำเนินการวิจัยเป็นวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการสุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยมีการประมวลผลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงสถิติพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทน ด้านลักษณะงาน ด้านการกำกับดูแลการทำงาน ไม่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันกับองค์การด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ ส่วนความผูกพันกับองค์การด้านการคงอยู่หรือความต่อเนื่อง ไม่มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อายุงาน และรายได้ โดยจัดทำเป็นคำถามแบบเลือกตอบซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อความให้เลือกตอบได้คำตอบเดียวใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็นประเด็นความคิดเห็น 5 ระดับ ซึ่งมีทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารงาน ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อความให้เลือกตอบได้คำตอบเดียวใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบ่งเป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ซึ่งมีทั้งหมด 23 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ใช้สถิติเชิงพรรณนาอธิบายลักษณะทั่วไป ของผู้แบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส เงินเดือนอายุงาน เสนอผลเป็นค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเสมอเสนอผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาค่ากลาง ค่าร้อยละ(Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อกระจายน้ำหนักคำตอบ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานขายเครื่องสำอาง คือ การทดสอบค่า T-Test F-Test เพื่อทราบถึงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จึงทำการทดสอบแบบจับคู่พหุคูณด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

ผลการวิจัย

1.ลักษณะประชากรณ์ศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย จำนวน 243 คน อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 160 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 288 คน มีอายุงานในองค์กร 1 - 5 ปี จำนวน 206 คน มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 193 คน

2.ด้านความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความพึงพอใจในการบริหารมากที่สุด คือ ด้านการวางแผนการทำงาน

โดยการวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นรายด้านและรายข้อ ปรากฏดังตาราง ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์กร	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.43	0.672	ปานกลาง
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร	3.37	0.747	ปานกลาง
3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร	3.28	0.506	ปานกลาง
ภาพรวมด้านความผูกพันต่อองค์กร	**3.36**	**0.596**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.596)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความผูกพันขององค์กรมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงคือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรอยู่ในระดับเห็นปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = 0.672) รองลงมา มี 2 ด้าน คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.37, S.D. = 0.747) และความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, S.D. = 0.596)

โดยการวิเคราะห์สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความความพึงพอใจในการบริหาร เป็นรายด้าน และรายข้อ ปรากฏดังตาราง ดังนี้

ความพึงพอใจในการบริหาร	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การวางแผนการทำงาน	3.56	0.772	ปานกลาง
2. การจัดการองค์การ	3.45	0.750	ปานกลาง
3. การจัดบุคลากรเข้าทำงาน	3.45	0.767	ปานกลาง
4. การควบคุมการทำงาน	3.46	0.782	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน	3.43	0.792	ปานกลาง
ภาพรวมความพึงพอใจในการบริหาร	**3.47**	**0.724**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริหาร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.47, S.D. = 0.724)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารมีระดับความคิดเห็นในระดับสูงคือ ความผูกพันด้านการวางแผนการทำงาน อยู่ในระดับเห็นปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.56, S.D. = 0.772) รองลงมาคือ ด้านการควบคุมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.46, S.D. = 0.782) ด้านการจัดการองค์การอยู่ในระดับเห็นด้วย ปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = 0.750) ด้านการจัดบุคลากรเข้าทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.45, S.D. = 0.767) และ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.43, S.D. = 0.724) ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในภาคตะวันออก สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร, ด้านความเต็มใจทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อองค์กร และด้านความต้องการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อาจเนื่องมาจากการความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การสนับสนุน ฝึกอบรม ไม่ได้รับความเสมอภาคกัน มีการแบ่งขอบเขตในเรื่องระยะเวลาการทำงานในองค์กร บุคคลมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมานานหลายปี มีความรู้ความสามรถ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ขาดความท้าทายในหน้าที่

ความรับผิดชอบ ทำให้บุคคลที่มีระดับตำแหน่งที่น้อยกว่า ที่มีความรู้ความสามารถ แต่ขาดประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับการสอนงานจากบุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน องค์การจำเป็นต้องจูงใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ในที่นี้อาจจะเป็นการมอบหมายโครงการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ โดยการวัดผลสำเร็จกิจกรรมที่ทำ เพื่อให้บุคคลรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น และรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์กร

2. จากการวิจัย พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการบริหารที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านการวางแผนการทำงาน ด้านการควบคุมการทำงาน ด้านการจัดการองค์การ ด้านการจัดบุคลากรเข้าทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงานเนื่องจากปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้บุคลเกิดความพึงพอใจในการบริหารงานมากขึ้นและรู้สึกว่าได้ทำงานอย่างเป็นระเบียบ และมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้ โดยการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ เพื่อค้นหาสาเหตุและข้อเท็จจริงในการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานบุคคลให้สามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจในการบริหาร เพื่อตอบสนองเป้าหมายหลักขององค์กร ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผนการทำงาน บริษัทต้องมีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ด้านการควบคุมการทำงาน บริษัทต้องมีติดตาม และประเมินผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทต่างๆควรมีการขึ้นตำแหน่ง เพื่อเป็นการสร้างกำลังใจให้แก่พนักงาน และ ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับองค์กรต่อไป

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกท่านที่ได้มอบความรู้ให้คาปรึกษา คาแนะนา และอบรมสั่งสอนทำให้มีความรู้ และผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับทั้งหมดนี้ไปใช้ประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และความพึงพอใจในการบริหาร มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ต่อไป

บรรณานุกรม

สุภาพร เพ่งพิศ. (2557). **อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัทมหาชนผู้ให้บริหารโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.** ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศาวิตรี ธนกิจเจริญพัฒน์. (2557). **อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วัชระ เวชประสิทธิ์. (2557). **ตัวแบบกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.** ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีระยุทธ เมฑประสาท. (2558). **อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ของประเทศญี่ปุ่นในประเทศไทย.** ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต, สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปุญชรัสมิ์ สังข์เอี่ยม. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จุฑารัตน์ ฉิมมาลี. (2559). **อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันกับองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง.