

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การธุรกิจเป็นการรวมกลุ่มทางสังคมรูปแบบหนึ่ง เกิดขึ้นด้วยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่จะสร้างความมั่งคั่งให้แก่องค์กร และสิ่งที่จะแสดงให้เห็นถึงความมั่งคั่งขององค์การธุรกิจ คือ ผลกำไร หากวิเคราะห์ต่อไปว่าทำอย่างไรจึงจะสร้างผลกำไรมากขึ้น ก็พบว่า มีวิธีการหลักที่สำคัญ 2 ประการ คือ การเพิ่มรายได้ให้แก่กิจกรรมขององค์การ และการลดต้นทุนการผลิตลง (ปริทรรศน์ พันธุบรรยงค์, 2545, น. 5) ไม่ว่าจะวิธีการใดก็ตาม องค์ประกอบที่ผลักดันให้องค์การดำเนินการไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ก็คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” ที่อยู่ในองค์การ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2545, น. 10) ดังนั้นพนักงานทุกคนล้วนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาและนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์การจึงทุ่มเทและลงทุนเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน และไม่คิดลาออกจากองค์การ

ปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงอยู่ที่ จะทำอย่างไรให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติในเชิงบวก มีอัตราการขาดงาน และอัตราการลาออกต่ำ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลมาจากระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติทางบวกต่อองค์การ และทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2525, น. 7) ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การระดับต่ำ จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ มีอัตราการขาดงานสูง หากมีโอกาสก็จะลาออกจากองค์การ (Baron, 1986, p. 164 อ้างถึงใน ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546, น. 2) ทำให้องค์การสูญเสียต้นทุนในการสรรหาคัดเลือกและพัฒนาพนักงาน กิจกรรมขององค์การไม่สามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงาน การลาออก ได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการอยู่รอดขององค์การ นักวิชาการยังเชื่อว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายประสิทธิผลขององค์การโดยภาพรวมได้เป็นอย่างดี (วิศิษฐ์ศักดิ์ เศวตนันท์, 2543, น. 11)

สภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ที่ประเทศไทยพบกับวิกฤตทางเศรษฐกิจ องค์การธุรกิจทุกองค์การต่างได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจโดยทั่วกัน แต่องค์การธุรกิจด้านอสังหาริมทรัพย์นั้นได้รับผลกระทบรุนแรง และยาวนานกว่าองค์การธุรกิจอื่น (“พร็อพเพอร์ตี้” ออนไลน์, 2547) แม้ว่าอสังหาริมทรัพย์หรือที่อยู่อาศัยจะเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ แต่อสังหาริมทรัพย์เป็นสินค้าที่มีราคาสูงเมื่อเทียบกับสินค้าอื่น ส่งผลให้องค์การจำเป็นต้องปรับโครงสร้างองค์การให้มีขนาดเล็กลง ต้องลดจำนวนพนักงาน ลดค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อให้องค์การสามารถอยู่รอดภายใต้ภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ต่อมาในปี 2547 ภาวะเศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวจากภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในจึงตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น อัตราการขายตัวด้านที่อยู่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสูงถึงร้อยละ 24.12 (“รายงานเศรษฐกิจและการเงินรายปี 2548.” ออนไลน์, 2548) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันสูงขึ้นในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เกิดความต้องการแรงงานด้านอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นถึง 30 เปอร์เซ็นต์ องค์การต่างประกาศรับสมัครงานโดยเสนอเงื่อนไขที่ดีกว่าองค์การคู่แข่งเพื่อเป็นเครื่องดึงดูดใจ (“พร็อพเพอร์ตี้” ออนไลน์, 2547)

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มดีขึ้น และการแข่งขันด้านแรงงานส่งผลให้องค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต่างเร่งปรับโครงสร้างองค์การอีกครั้ง เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมขององค์การคล่องตัวยิ่งขึ้น ลดเวลาและขั้นตอนการทำงานให้สั้นลง เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ปรับเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการให้สูงขึ้นเพื่อรักษาคนดีคนเก่งไว้กับองค์การ และจูงใจให้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์การ การที่องค์การต้องปรับตัวให้ทันกับสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่มั่นคง หรือรู้สึกว่าองค์การไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน สิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

การที่พนักงานต้องปรับตัวเพื่อเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นจะต้องมีความฉลาดทางอารมณ์ เพื่อที่จะรู้จัก เข้าใจ และสามารถควบคุมอารมณ์ต่าง ๆ ของตนไม่ให้อารมณ์เหล่านี้มาครอบงำการกระทำ (Malam & Jamison, 1952, pp. 119-200, อ้างถึงใน สรวิต ผลภาณี, 2545, น. 4) ยิ่งในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงและไม่แน่นอน ส่งผลให้บางองค์การรวมธุรกิจกัน บางองค์การก็แตกองค์การไปเป็นองค์การใหม่ เมื่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะไม่รู้สึกตื่นตระหนกหรือตื่นกลัว จะชะลอการตัดสินใจ พร้อมจะรับฟังผู้บริหารอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอย่างมีเหตุมีผล พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์จึงสามารถปรับตัวและเริ่มต้นไปพร้อมกับ การเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี (โกลแมน และคณะ, 2548, น. 35-36)

ในโลกของการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมาก อาจทำให้เกิดความหงุดหงิด ความขัดแย้ง และความไม่พอใจเกิดขึ้น หากพนักงานไม่มีวิธีจัดการที่เหมาะสมอาจกลายเป็นปัญหา เช่น รับผิดชอบเมื่อถูกวิพากษ์วิจารณ์งาน หรือมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานจึงลาออกจากองค์กร ทำให้พนักงานต้องทำงานที่ตนเองรัก และพบปะความรู้สึกไม่ดีกลับไป และองค์กรก็สูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ความฉลาดทางอารมณ์จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร เพราะความฉลาดทางอารมณ์ทำให้พนักงานเข้าใจตนเองและผู้อื่น มีทักษะทางอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จูงใจตนเอง มองโลกในแง่ดี ไม่ติดอยู่กับความผิดหวังสามารถกลับคืนสู่อารมณ์ปกติได้อย่างรวดเร็ว ช่วยป้องกันพนักงานจากความผิดหวัง หรือความขัดแย้งในงานที่เป็นตัวทำลายความผูกพันต่อองค์กรได้ เมื่อพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีแนวโน้มของอารมณ์ทางบวก และอารมณ์ทางบวกจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานจนกลายเป็นความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งต่อความผูกพันกับองค์กร ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการในการทดสอบทฤษฎีเรื่ององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ และความผูกพันต่อองค์กรและ

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานในองค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง มีประชากรทั้งสิ้น 352 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาวิจัยจำนวน 188 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อายุงาน
- ตำแหน่งงาน

2.2 ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) มีองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คือ

- การตระหนักรู้ในตนเอง
- การจัดการระเบียบอารมณ์
- การจูงใจตนเอง
- การร่วมรู้สึก
- ทักษะทางสังคม

ตัวแปรตาม ความผูกพันต่อองค์การ (Commitment)

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำขององค์การธุรกิจอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในขณะนั้น

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารจัดการอารมณ์เมื่อต้องเผชิญปัญหาและความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้ในตนเอง หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบและความสามารถของตนเอง ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 3 ปัจจัย คือ การตระหนักรู้อารมณ์ การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และความมั่นใจในตนเอง

2. การจัดระเบียบอารมณ์ หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความรู้สึกของตนเอง ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 5 ปัจจัย คือ การควบคุมตนเอง ความเป็นที่ไว้วางใจ ความรับผิดชอบ การปรับตัว และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

3. การจูงใจตนเอง หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 4 ด้าน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผูกพัน ความคิดริเริ่ม และการมองโลกในแง่ดี

4. การร่วมรู้สึก หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 5 ปัจจัย คือ การเข้าใจผู้อื่น การพัฒนาผู้อื่น การมีจิตใจใฝ่บริการ การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล และการตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม

5. ทักษะทางสังคม หมายถึง ความคล่องแคล่วในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการด้วยความร่วมมือจากผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถเชิงอารมณ์ 8 ปัจจัย ได้แก่ การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การติดต่อสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างพันธมิตรผูกพัน ความร่วมมือร่วมใจ และการสร้างทีมงาน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นระหว่างพนักงานกับองค์กร สามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกเห็นด้วยกับเป้าหมายและค่านิยมที่องค์กรกำหนดไว้

2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การยอมสละเวลา กำลังกายกำลังความคิดให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งส่งผลถึงความสำเร็จขององค์กร

3. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์การอย่างแน่วแน่ ไม่คิดหรือไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์การ

สมมติฐานในการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เพศแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 อายุแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 อายุงานแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.6 ตำแหน่งงานแตกต่างกันส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การตระหนักรู้ในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การจัดระเบียบอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การจูงใจตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผู้กฟนต่อองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การร่วมรู้สึกมืความสัมพันธ์ทางบวกกับความ

ความผู้กฟนต่อองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ทักษะทางสังคมมืความสัมพันธ์ทางบวกกับ