

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพการณ์ทางธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน รวมทั้งเศรษฐกิจที่ผกผันอยู่อย่างต่อเนื่อง องค์กรต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง และสามารถอยู่ในตลาดของธุรกิจได้ หลายองค์กรจึงได้มีการพัฒนา ปรับปรุง ทรัพยากรขององค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กร คือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยทางด้านกำลังคนเป็นสำคัญ ดังนั้น การได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรก็จะส่งผลต่อความเจริญเติบโตขององค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม การที่องค์กรใดจะบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องปฏิบัติภารกิจหน้าที่ของการบริหารงานให้ครอบคลุมทุกขั้นตอน ตั้งแต่ก่อนการจัดคนเข้าทำงาน ขณะปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และที่สำคัญ องค์กรต้องบำรุงรักษาบุคลากร ซึ่งจะต้องกระทำเป็นกระบวนการต่อเนื่องสัมพันธ์กัน (เอกชัย เหล่าอิศริยะกุล, 2551) ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

ดังนั้น แนวทางการจัดการองค์กรจึงมุ่งเน้นไปในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการจัดการผู้มีความสามารถ (talent management) ทั้งนี้เพื่อรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรซึ่งมีแนวคิดหลักในการให้ความสำคัญต่อกลุ่มคนที่มีส่วนสำคัญในการสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างเสริมความก้าวหน้าให้แก่องค์กร ซึ่งมีอยู่จำนวนน้อยในองค์กร เพื่อเตรียมพร้อม

รับการเปลี่ยนแปลง สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง และสร้างความเติบโตให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน (สุพรหม ทำจะดี, 2550)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าองค์กรจะมีวิธีการหรือแนวทางในการจัดการในรูปแบบต่าง ๆ แต่องค์กรส่วนใหญ่ยังประสบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรอยู่ เช่น การลาออกของพนักงาน พนักงานทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือแม้แต่ปัญหาการแย่งชิงพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ อย่างไรก็ตาม ได้มีการเสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน นั่นคือ การสร้างความรู้สึกรัก และการยอมรับต่อที่ทำงาน และการวัดระดับความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาค่าได้เพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ในปัจจุบันได้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อที่จะทำความเข้าใจในระดับที่ลึกกว่าเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงาน นั่นคือ การศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (employee engagement)

การเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานจึงได้รับความสนใจ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้วยวิธีการ และกลยุทธ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นที่พึงพอใจแก่พนักงาน การให้ความมั่นคงโดยให้ความก้าวหน้าในอาชีพการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทูมเท และพยายามทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และต้องการให้พนักงานดำรงอยู่เป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป ดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน โดยการสร้างความผูกพันกับพนักงาน ผลลัพธ์ที่องค์กรได้รับจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดมีพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลดน้อยลง ก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร ซึ่งเป็นต้นเหตุประการหนึ่งที่ทำให้อัตราการหยุดงาน การขาดงาน และการลาออกจากงานสูง ซึ่งท้ายที่สุดก็จะส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กรต่อไปในอนาคต

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกทัศนคติและค่านิยมของบุคคลที่มีผลต่อองค์กร ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความพยายามอย่างมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ทูมเทให้กับงานที่ปฏิบัติ มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบริษัท มีความจงรักภักดี

ต่อองค์กร และมีความปรารถนาที่จะปฏิบัติงาน และเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความผูกพันขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ย่อมอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งจากการศึกษาของ นพวรรณ ยุติธรรม (2550) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ ปัจจัยด้านชื่อเสียง รวมทั้งปัจจัยในเรื่องทัศนคติต่องานและองค์กร ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรเช่นกัน

บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการประกันชีวิตมามากกว่า 60 ปี และพบประเด็นที่น่าสังเกตว่า ในแต่ละปีมีพนักงานลาออกเป็นจำนวนมาก โดยดูจากสถิติการลาออกของพนักงาน (turnover) ย้อนหลัง 5 ปีล่าสุด พบว่า ในแต่ละปีจะมีพนักงานลาออกคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งถือว่าเป็นสถิติที่ค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงส่งผลกระทบต่อระบบงานขององค์กรเป็นอย่างมากทำให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างไม่ต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาความรู้สึกละแวกและพฤติกรรม รวมถึงทัศนคติที่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้นเพื่อนำไปสู่การสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติงาน และเป็นการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังช่วยสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันต่อไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การบังคับบัญชา และทัศนคติต่อการทำงานและองค์กรน่าจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด

เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทนและสวัสดิการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ การบังคับบัญชา และทัศนคติต่อการทำงานและองค์กร เป็นปัจจัยที่มีความจำเป็นที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้ง 5 ด้าน เป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานที่บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความต้องการ ซึ่งส่งผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,522 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวนตัวอย่าง 335 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา มีดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ
 - 1.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
 - 1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

- 1.3 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
- 1.4 ด้านการบังคับบัญชา
- 1.5 ด้านทัศนคติต่อการทำงานและองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่
 - 2.1 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร
 - 2.2 ความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร
 - 2.3 ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของศัพท์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

1. องค์กร หมายถึง บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ซึ่งได้แก่ สำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงาน โดยให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย
 - 3.1 ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างและสิทธิประโยชน์ที่ให้กับลูกจ้างหรือพนักงาน อาจเป็นในรูปแบบของตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน รวมถึงการให้รางวัลกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานดี รวมทั้งสวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงาน
 - 3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กรที่มีผลต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ตนปฏิบัติงานอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งมีลักษณะที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และเป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมา ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพต่อการทำงานได้

3.3 ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง แนวทางที่แสดงให้เห็นว่า บุคลากร ในแต่ละตำแหน่งจะมีโอกาสเติบโต หรือมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานไปในทิศทางที่แตกต่างกัน และต้องใช้ระยะเวลาในการที่จะพัฒนาตนเองเพื่อก้าวไปสู่ตำแหน่งที่ก้าวหน้าขึ้น

3.4 การบังคับบัญชา หมายถึง การควบคุม การแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน ที่ผู้บังคับบัญชากระทำต่อพนักงาน รวมไปถึงพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริหารงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3.5 ทักษะคติต่อการทำงานและองค์กร หมายถึง สภาวะหรือความรู้สึกที่บุคคล มีต่อการทำงานและต่อองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดความเชื่อและพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อการทำงานและต่อองค์กร ซึ่งอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาหรือไม่แสดงก็ได้

4. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดในเชิงบวกที่พนักงานมีต่อ องค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วย

4.1 ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงาน โดยการมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร การแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาองค์กร เพื่อนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด

4.2 ความตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อองค์กร หมายถึง การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังความคิด และสิ่งต่าง ๆ ให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่ โดยมุ่งหวังให้งาน ที่ปฏิบัตินั้นประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผล ถึงความสำเร็จเป็นผลดีต่อองค์กรในภาพรวม

4.3 ความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป หมายถึง ความต้องการ ที่จะปฏิบัติงานในฐานะเป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์กรอย่างแน่วแน่ และไม่คิดหรือ มีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

5. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด ที่ให้ข้อเสนอแนะในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร โดยให้ตอบในแบบสอบถาม ปลายเปิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และแก้ไขปัจจัยต่าง ๆ ต่อไป
2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหาวิธีเพิ่มพูนความผูกพันของพนักงานให้มีความรู้สึกผูกพันโดยปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ และต้องการปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรนานขึ้น