

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่สำคัญต่อความคงอยู่ขององค์กร และสามารถนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มที่และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจด้วยความรู้สึที่เป็นเจ้าขององค์กร แม้สภาพแวดล้อมภายนอกมากระทบ จะไม่สามารถทำให้ความผูกพันต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงได้ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร คือการแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ เต็มใจ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการทำงานเพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าขององค์กร และสร้างสรรค์ให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรืออยู่ในสถานะที่ดี มีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมความสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาในการทำงานใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อตอบสนองหรือมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร ได้สะดวกขึ้นมีความคิดเสมอว่า งานคือหนทางซึ่งตนสามารถทำประโยชน์และทำให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายได้จึงทำให้เขามีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ดีเหนือคนอื่น เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็จะพยายามช่วยกันแก้ปัญหา

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่บอกถึงความแตกต่างระหว่างการคงอยู่หรือลาออกจากองค์กรและบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะมีความตั้งใจและเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันต่อองค์กรทำให้อนุคลากรมีความพึงพอใจในงานเกิดความเข้าใจอันดียอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทำงานและเป็นสมาชิกขององค์กรอยากจะทำอุทิศสละเวลาทั้งร่างกายแรงใจให้กับองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สังกัดอยู่ พนักงานซึ่งมีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใส ศรัทธา ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กรและมีประสิทธิภาพขององค์กรความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย โดยมีผลทำให้อนุคลากรในองค์กรมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนา ไปทิศทางเดียวกันกับองค์กรพร้อมทั้งสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า มีความคาดหวังที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงรักษาการเป็นสมาชิกขององค์กร (กัลยาธัตน์ เวรุเมธา, 2548)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ ผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ จึงให้ความสำคัญกับคนในองค์การทัดเทียมกับการขาย การตลาด การเงิน และการบัญชี เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ องค์การจำเป็นต้องสรรหาบุคลากร ที่มีความสามารถตรงกับสายงาน และรักษาไว้ให้เกิดความผูกพันกับองค์การ บุคลากรเหล่านี้หากอยู่กับองค์การเป็นเวลานานจะเป็นแรงงานผู้มีฝีมือ และชำนาญในงานธุรกิจจะทำกำไรได้มากกว่าการเปลี่ยนบุคลากรใหม่ ๆ อยู่เป็นประจำ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกหรือลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์การ และความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ อเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ความปรารถนาขององค์การคือให้พนักงานมีความผูกพันในองค์การ เพื่อที่จะส่งผลให้ปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างเต็มความสามารถและประสิทธิภาพ เพราะเมื่อมีความผูกพันในองค์การ บุคลากรก็จะเป็น้ำหนึ่งใจเดียวกับองค์การ อันจะนำพาให้องค์การเจริญก้าวหน้าต่อไป หากแต่ถ้าบุคลากรไม่มีความผูกพันในองค์การ บุคลากรนั้นก็จะไม่เป็น้ำหนึ่งใจเดียวกับองค์การ ไม่รักและไม่รู้สึกที่จะนำพาองค์การไปสู่ความก้าวหน้า

เทศบาลเมืองจันทน์มิตเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่คอยปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก และในส่วนของการทำงานนั้นมีหลายส่วน ต้องคอยประสานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงการปฏิบัติงานภายในเทศบาลนั้น ต้องมีความเสียสละ เพราะส่วนหนึ่งบุคลากรต้องเสียสละเวลาเพื่อทำงานให้กับสังคม อีกทั้งการที่จะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพนั้น ต้องสรรหาให้ได้มาตรงกับความต้องการองค์การ ซึ่งสิ่งนี้เองที่ผู้ศึกษาได้ เล็งเห็นการแข่งขันด้านบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญ คือ องค์การ ได้มีการสรรหา คัดสรร พัฒนา และอบรม บุคลากรขององค์การขึ้นอย่างมีคุณภาพ ย่อมมีต้นทุนต่อบุคลากรคนนั้น ๆ สูง การรักษายพนักงานให้คงอยู่ และไม่ให้อู่แข่งดึงตัวไป บุคลากรเหล่านั้นย่อมต้องมีความจงรักภักดี และมีความผูกพันต่อองค์การเป็นที่ยึดเหนี่ยว

ดังนั้นผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงระดับความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทน์มิตว่ามีความผูกพันมากหรือน้อยเพียงใด พร้อมทั้งต้องการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในเทศบาลเมืองจันทน์มิต จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล เนื่องจากยังไม่มีการศึกษามาก่อนว่าบุคลากรขององค์การนี้มีความผูกพันต่อองค์การมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งผลจากการศึกษาค้นคว้าที่ได้จะนำมาเป็นข้อมูลวางแผน และหาแนวทางในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารเทศบาลเมืองจันทน์มิต จัดการแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ในการทำงานของบุคลากรและสามารถนำไปกำหนดเป็นนโยบายการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น ตลอดจน

นำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการเทศบาลเมือง
จันทนิมิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมือง
จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล
เมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่
ปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมือง
จันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานไว้ดังนี้

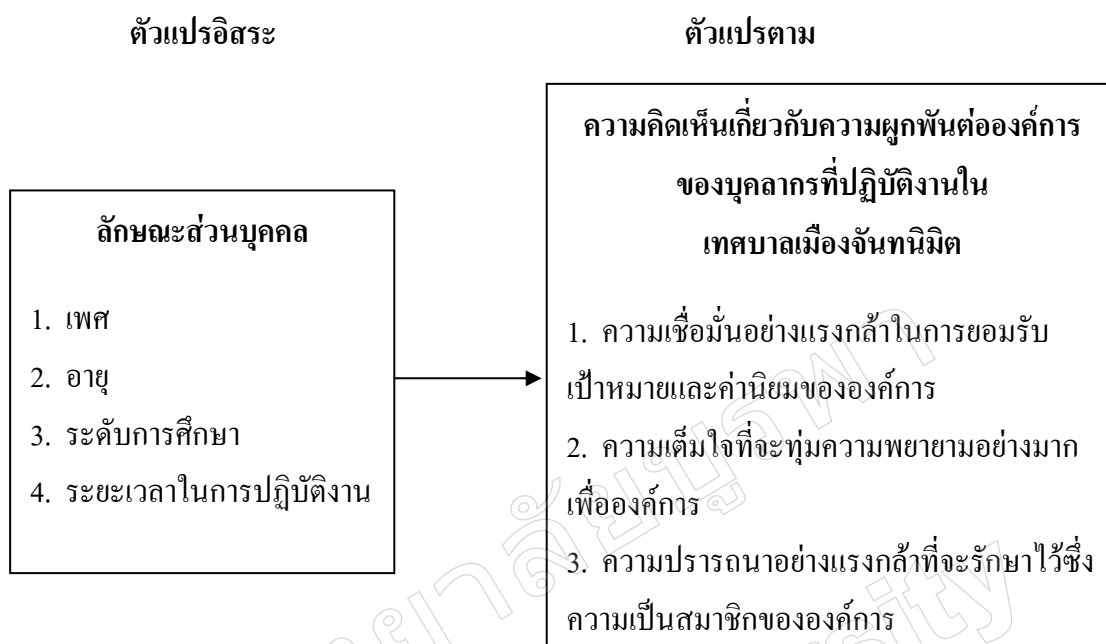
1. บุคลากรที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
3. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
แตกต่างกัน
4. บุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อ
องค์กรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ อเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ได้ให้
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร จาก 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง
ความภาคภูมิใจในองค์กรและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่จะ
ทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง
ความยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กล่าวคือ

1. ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในแต่ละคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์การและนำไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันและวัดระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์นิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

เนื้อหาที่ศึกษา คือ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์นิมิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาศัยกรอบแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของอลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การจาก 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความภาคภูมิใจในองค์การและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์การ
 2. ความเต็มใจที่จะทุ่มความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์การ
 3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง ความยึดมั่นในองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป
- สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์นิมิต ของอลเลน และเมเยอร์ (Allen & Meyer, 1993) ประกอบด้วย

- 2.1 ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มความพยายามอย่างมากเพื่อองค์การ
- 2.3 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์นิมิต แบ่งออกเป็น

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1. คณะผู้บริหาร | จำนวน 24 คน |
| 2. ครู | จำนวน 4 คน |
| 3. ข้าราชการ | จำนวน 43 คน |
| 4. ลูกจ้างประจำ | จำนวน 11 คน |
| 5. ลูกจ้างตามภารกิจ | จำนวน 7 คน |

6. พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 112 คน
7. พนักงานจ้างเหมา	จำนวน 62 คน
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 263 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นระยะเวลาตั้งแต่เริ่มต้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี จนถึงจัดทำรูปแบบปัญหาพิเศษ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อเทศบาลเมืองจันทน์มิต อำเภอมือ จังหวัดจันทบุรี

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร หมายถึง ความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นในองค์กรและการยอมรับจุดมุ่งหมายขององค์กร

2. ความเกี่ยวข้องกับงาน หมายถึง มีความตั้งใจ เต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง มีความยึดมั่นในในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรโดยไม่คิดจะเปลี่ยนงาน โอน ย้ายหรือลาออก

ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง มีความเชื่อมั่น ยอมรับ และปฏิบัติตามนโยบายและเป้าหมายของเทศบาลเมืองจันทน์มิต

ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคลากรที่จะทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และใช้ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ในการทำงาน

ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความต้องการที่จะปฏิบัติงาน ในฐานะที่เป็นบุคลากรอย่างแน่วแน่ โดยไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากความเป็นบุคลากรในเทศบาลจันทน์มิต

บุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในเทศบาลเมืองจันทน์มิต ได้แก่ ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ข้าราชการ พนักงานจ้างทั่วไป ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างประจำ

ประเภทของสายงาน หมายถึง สายงานที่บุคลากรปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองจันทน์มิต

ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าแรง ค่าจ้างประจำหรือรายได้ที่ได้รับตอบแทนจากการทำงานต่อเดือน เงินที่ได้รับต่อเดือน โดยรวม เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และเงินประจำตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำเทศบาลเมืองจันทน์มิต อำเภอมือ จังหวัดจันทบุรี

เพศ หมายถึง เพศของบุคลากรที่ระบุเป็น ชายหรือหญิง เท่านั้น

อายุ หมายถึง อายุเต็มบริบูรณ์ของพนักงานขณะตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา
ขณะตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงานจนถึงขณะตอบ
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University