

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษยชาติได้ดำเนินมาจนถึงยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์จากยุคอุตสาหกรรมมาสู่ยุคอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร ไร้พรมแดน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นในแง่สังคมหรือในแง่ธุรกิจ มนุษย์ซึ่งเป็นจักรกลสำคัญในการสร้างสรรค์ผลงานหรือจรรโลงสังคมไปในทิศทางใด ๆ ได้มีการพัฒนาการศึกษาของตนมาตามลำดับ

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อองค์กร เพราะมนุษย์เป็นทั้งเครื่องมือในการจัดการและเป็นผลของการจัดการ เพราะหากองค์กรใดปราศจากทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพปฏิบัติงาน ก็อาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เป็นหน้าที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารองค์กร ทั้งนี้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลนั้นไม่เพียงแต่ การคัดสรรบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเข้ามาปฏิบัติงาน แต่ยังหมายรวมถึงการรักษาบุคลากรซึ่งถือเป็นทรัพย์สิน (Asset) ขององค์กรให้มีพัฒนาการทางศักยภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังหมายถึง การรักษาบุคลากรที่ทรงคุณค่า ให้ร่วมงานและเติบโตไปพร้อมกับองค์กร ด้วยเพราะหากองค์กรไม่พยายามรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ ก็จะต้องเสียทุนทรัพย์และเวลาในการคัดสรรบุคลากรใหม่ นับตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง ฝึกอบรมและพัฒนาให้เกิดความรู้ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับนโยบายขององค์กร และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ดังนั้นหากต้องมีการดำเนินการและลงทุนเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ก็จะทำให้องค์กรเติบโตได้ช้าและไม่สามารถแข่งขันในธุรกิจได้ เพราะขาดบุคลากรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การที่องค์กรสูญเสียบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างดี จนมีความรู้ ความชำนาญในสายงานนั้น ๆ ไปจากองค์กรย่อมถือได้ว่าองค์กรเสียทุนที่สำคัญ โดยยังไม่ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากลับมา ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการรักษาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรขององค์กร เป็นสิ่งซึ่งผู้บริหารควรคำนึงถึงเป็นอันดับต้น ๆ มีทฤษฎี กลยุทธ์และวิธีปฏิบัติหลากหลาย ที่จะช่วยให้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการรักษาความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน รวมไปถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่รับผิดชอบของพนักงาน เช่น ทฤษฎีการจูงใจของ

อับบราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Theory of Growth Motivation) (1998 อ้างถึงใน มุกดา ศรียงค์, 2539, หน้า 230) ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาความต้องการของมนุษย์ (Human Needs) และเสนอแนะวิธีการต่าง ๆ ในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว เพื่อรักษาความผูกพันระหว่างองค์การและบุคลากร นอกจากนี้การสร้างแรงจูงใจที่นอกเหนือไปจากการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการรักษาความผูกพันกับบุคลากร ดังเช่น ทฤษฎีของ เฟรดริก เฮิร์เบิร์ต เกี่ยวกับการจูงใจและบำรุงรักษา (Motivation – Hygiene Theory) ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (นภาเพ็ญ โหมาศริน, 2533, หน้า 45)

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ซึ่งบริหารโดยนักบริหารชาวตะวันตกและนักบริหารชาวตะวันตก โดยเป็นกรณีศึกษาประเภทละหนึ่งบริษัท ผู้วิจัยต้องการศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ภายใต้นโยบายและวิธีการที่องค์การใช้ในการรักษาความผูกพันกับพนักงาน ซึ่งการวิจัยนี้ยังสามารถแสดงให้เห็นความแตกต่างของระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ระหว่างพนักงานในแต่ละระดับ ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น ระดับความรับผิดชอบ ระดับรายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่อยู่ภายใต้ลักษณะที่ทำงานและสภาพแวดล้อมเดียวกัน ตลอดจนสามารถแสดงให้เห็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ ได้ โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษา ระดับความผูกพันดังกล่าวในองค์การที่บริหารโดยนักบริหารชาวตะวันตกเปรียบเทียบกับองค์การที่บริหารโดยนักบริหารชาวตะวันตกในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานซึ่งอยู่ภายใต้ระบบการบริหารที่แตกต่างกันและสามารถนำมาเป็นกรณีตัวอย่างในการปรับใช้หรือ จัดสรรระบบการบริหารบุคคลากรให้เหมาะสมกับองค์การที่บริหารโดยนักบริหารชาวไทยได้

จึงนับได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาคำความรู้และวิธีบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลโดยการศึกษาเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียและผลลัพธ์จากระบบการบริหารของนักบริหารชาวตะวันตกเทียบกับนักบริหารชาวตะวันตกที่มีต่อพนักงานชาวไทย เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาจัดเป็นกรอบการศึกษาให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ โดยได้ใช้การรวบรวมเอาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ มาผสมผสานกันและจัดเป็นตัวแปรที่เหมาะสมขึ้น โดยเน้นศึกษาระดับความผูกพันของพนักงานในแต่ละด้าน ซึ่งมีที่มาจากทฤษฎีที่เป็นที่นิยมแพร่หลาย อีกทั้งแนวคิดจากนักคิดและปราชญ์ทั้งชาวตะวันตกและตะวันออก อาทิ ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory) ของนักจิตวิทยา เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ซึ่งกล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน อันจะนำไปสู่ความผูกพันต่อ องค์การของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีนี้สอดคล้องและมีพื้นฐานมาจากทฤษฎี

ความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์และทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factors Theory) ของ นักจิตวิทยาเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการจูงใจที่ เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหา ซึ่งเรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factors) ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความรู้สึกยอมรับเนื้อหา ความรับผิดชอบต่องาน และโอกาสความก้าวหน้าในงาน และปัจจัย ที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งเรียกว่า “ปัจจัย อนามัย” (Hygiene Factors) ได้แก่ การบังคับบัญชาสภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน และนโยบายการบริหารงานขององค์กร (ราณี อธิชัยกุล, 2543, หน้า 252)

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาทฤษฎีการบริหารงานแบบตะวันออก เช่น ทฤษฎี Z ซึ่งเป็น ที่นิยมแพร่หลายในหมู่นักบริหารชาวญี่ปุ่น ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารทรัพยากรบุคคลในรูปแบบ การรักษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยมีวิธีการที่แตกต่างไปจากระบบบริหารแบบ ตะวันตก คือ พนักงานจะได้รับการเสนอการจ้างงานระยะยาวและมั่นคง สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดง อย่างเปิดเผยว่าองค์กรผูกพันต่อพนักงานของพวกเขาทั้งในภาวะเศรษฐกิจที่ดีและไม่ดี นอกจากนี้ ยังยึดหลักปรัชญาขององค์กร ที่เน้นถึงความต้องการของพนักงานและคุณค่าของความร่วมมือและ การทำงานเป็นทีมอย่างเห็นได้ชัด ตลอดจนการให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดกับการว่าจ้างพนักงาน ใหม่ที่มีความเหมาะสมกับองค์กรและต้องการความมั่นใจว่าความเหมาะสมจะถูกรักษาและ ส่งเสริมตลอดชีวิตการทำงาน of พนักงาน จากทฤษฎีซึ่งมีความหลากหลายทั้งสอดคล้องและ แตกต่างกันไป ทางผู้วิจัยจึงได้รวบรวมให้เหมาะสมกับองค์กรที่จะทำการศึกษาจริงและได้สร้าง เป็นกรอบแนวคิดการศึกษาดังนี้

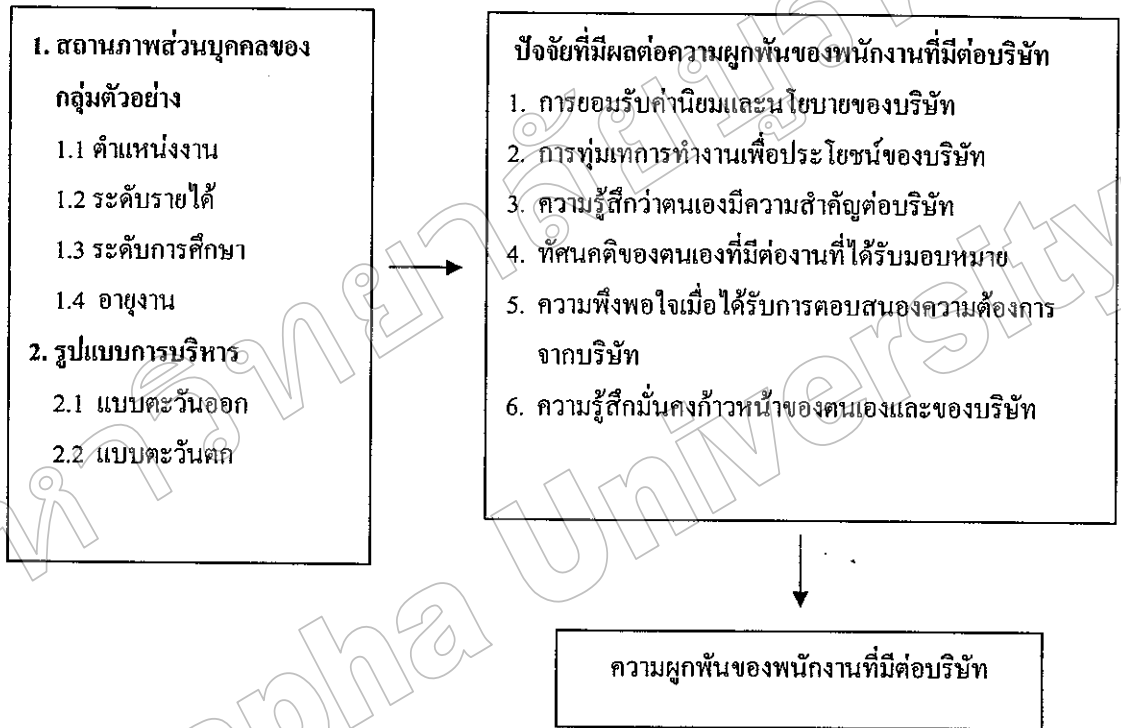
กรอบแนวคิดการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

สถานภาพส่วนบุคคลของบริษัท
กลุ่มตัวอย่างและรูปแบบการบริหาร

ตัวแปรตาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานในบริษัท ตัวอย่างที่บริหาร โดยนักบริหารชาวตะวันออก
2. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานในบริษัท ตัวอย่างที่บริหาร โดยนักบริหารชาวตะวันตก
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานที่มีผู้บริหารเป็นชาวตะวันออกและชาวตะวันตก

คำถามในการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันกันหรือไม่
2. ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานบริษัท เอ็นอีซี โทคิน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่บริหารโดยนักบริหารชาวตะวันออก มีมากกว่าหรือเท่ากับระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อบริษัทของพนักงานบริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่บริหารโดยนักบริหารชาวตะวันตกหรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

1. สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และอายุงานของพนักงานที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยที่สร้างความผูกพันของพนักงานในแต่ละด้าน
2. พนักงานของบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวตะวันออก มีระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าหรือเท่ากับพนักงานของบริษัทที่มีผู้บริหารเป็นชาวตะวันตก

ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัทซึ่งบริหารโดยนักบริหารชาวตะวันออกและนักบริหารชาวตะวันตก โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการวิจัยใน 2 บริษัท ซึ่งเป็นบริษัทที่มีแนวทางการบริหารเป็นแบบตะวันออกและแบบตะวันตก ได้แก่

1.1 บริษัท เอ็นอีซี โทคิน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่มีการบริหารโดยนักบริหารชาวญี่ปุ่น มีพนักงานจำนวน 2,792 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 97 คน

1.2 บริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่มีการบริหารโดยนักบริหารชาวสวีเดนมีพนักงานจำนวน 1,100 คน ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 94 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่เป็นเป้าหมายของการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่เป็นพนักงานในระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการของทั้งสองบริษัท รวมจำนวน 3,892 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยการสำรวจจากระดับผู้จัดการ และโดย

การสุ่มจากระดับหัวหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติการ ของทั้งสองบริษัท โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างการสุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนที่ 10% ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาของทั้ง 2 บริษัท รวมจำนวน 191 คน

3. กรอบของการศึกษามีขอบเขตเฉพาะบริษัทตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของการบริหารแบบตะวันออกและการบริหารแบบตะวันตก ซึ่งอาจไม่สามารถแปรผลเป็นภาพรวมของบริษัททั่วไปได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานแต่ละระดับที่มีต่อการบริหารของบริษัทซึ่งบริหารโดยนักบริหารชาวตะวันออกและนักบริหารชาวตะวันตก
2. เป็นข้อมูลประกอบเพื่อใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารบริษัท ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ผลการวิจัยในการส่งเสริมระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการบริหารแบบตะวันออกและวัฒนธรรมการบริหารแบบตะวันตก

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกหรือพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อบริษัท โดยมีความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของบริษัท มีความเต็มใจที่จะทุ่มเท และใช้ความรู้ความสามารถ ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ของบริษัท โดยมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท มีความห่วงใยในอนาคตของบริษัทและต้องการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ของบริษัท และต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพของบริษัท
2. บริษัทตัวอย่าง หมายถึง ในที่นี้หมายถึง บริษัท เอ็นอีซี โทคิน อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่มีการบริหารงานโดยนักบริหารชาวตะวันออกและบริษัท ออโตลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทตัวอย่างที่มีการบริหารโดยนักบริหารชาวตะวันตก โดยมีสถานที่ตั้งขององค์กรอยู่ในประเทศไทย
3. ตำแหน่งงาน หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับผู้จัดการ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ
4. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานทำหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทฯ

5. การยอมรับค่านิยมและนโยบายของบริษัท หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ยอมรับถึงค่านิยมและนโยบายการบริหารที่บริษัทวางไว้ และพนักงานมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามเพื่อให้บริษัทประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้

6. การทุ่มเทการทำงานเพื่อประโยชน์ของบริษัท หมายถึง การที่พนักงานเกิดจิตสำนึกของความต้องการที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท และพนักงานจะรู้สึกพอใจเมื่อได้ทำหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายสำเร็จ

7. ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อบริษัท หมายถึง การรับรู้ต่าง ๆ ที่พนักงานแต่ละบุคคลได้รับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบทบาทของตนในบริษัท ว่าได้รับการยอมรับฟังความคิดเห็นและได้รับความยกย่องจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

8. ทักษคติของตนเองที่มีต่องานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง การที่พนักงานของบริษัทมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งความคิดสร้างสรรค์ทั้งในด้านนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของบริษัท รวมถึงการมีอำนาจการตัดสินใจในงานของตนเองด้วย

9. ความพึงพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการจากบริษัท หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานในการที่จะได้รับการตอบสนองจากบริษัทในเรื่องต่าง ๆ โดยเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐานทางด้านกายภาพ และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน

10. ความรู้สึกมั่นคงก้าวหน้าของตนเองและของบริษัท หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกภาคภูมิใจและเชื่อมั่นว่า บริษัทจะสามารถดำเนินกิจการให้ประสบความสำเร็จและพนักงานจะสามารถเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกับบริษัทได้ในอนาคต โดยที่พนักงานมีส่วนในการช่วยผลักดันให้บริษัทประสบความสำเร็จด้วย