

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ สามารถเรียนรู้และพัฒนาได้อย่างไม่หยุดนิ่ง รวมถึงสามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรได้ หากปราศจากพนักงานที่มีประสิทธิภาพแล้วองค์กรย่อมพบข้อจำกัดในการดำเนินงาน และก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ (สุธีระ อะทะวงษา, 2560) ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ล้วนต้องการอยู่รอดและสามารถสร้างผลกำไรให้ได้ในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เพื่อให้พนักงานสามารถใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถแข่งขันได้และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่องค์กรจะต้องรักษาและพัฒนาพนักงาน โดยสนับสนุนและดูแลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดการคงอยู่และองค์กรได้รับประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและการทำงานที่ต่อเนื่องของพนักงาน หากองค์กรประสบกับภาวะที่พนักงานลาออกจำนวนมากจะก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงขึ้น เพราะองค์กรได้ลงทุนในพนักงาน ทั้งในการสรรหาพนักงานทดแทน ค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ การพัฒนา และฝึกอบรม (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล, 2557) รวมถึงการเสียโอกาส และการเกิดความเสียหายที่องค์กรจะขาดพนักงานที่เหมาะสมในจำนวนที่เพียงพอ ซึ่งสามารถส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจได้ แม้ว่าองค์กรจะมีเงินทุนจำนวนมาก แต่ทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหาซื้อได้ง่าย เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสร้าง รักษา และพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กร (สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ, 2560) องค์กรต่าง ๆ จึงได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันของพนักงาน อันเป็นหนึ่งในแนวทางที่จะสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลกำไรให้กับธุรกิจได้

ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) เป็นประเด็นที่กำลังได้รับความนิยมนอย่างมาก โดยผลสำรวจของ Deloitte พบว่า เรื่องของการคงอยู่และความผูกพันของพนักงานเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรธุรกิจให้ความสนใจเป็นอันดับที่ 2 (Bersin, 2015) และมีการตระหนักรู้เพิ่มมากขึ้นถึงความสำคัญของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรธุรกิจ (Cleland and et al., 2008) อีกทั้งองค์กรที่มีระดับความผูกพันของพนักงานสูงกว่า มีแนวโน้มที่จะมีอัตราการหมุนเวียนของพนักงานต่ำกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่า มีผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นสูงกว่า และมีผลการดำเนินงานทางการเงินที่ดีกว่า (Baumruk, 2006) นอกจากนี้ ระดับความผูกพันของพนักงานที่สูงยังช่วยลดการขาดงานของพนักงาน เพิ่มการคงอยู่ของพนักงาน เพิ่มความทุ่มเทและประสิทธิภาพของพนักงาน เพิ่มคุณภาพและลดอัตราความผิดพลาดในการทำงาน เพิ่มยอดขายและผลกำไร เพิ่มความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า รวมไปถึงเร่งอัตราการเติบโตของธุรกิจ และเพิ่มโอกาสที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จ (Stairs and Galpin, 2010) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร จะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป โดยร้อยละ 85 ของพนักงานที่มีความผูกพัน (Engaged Employee) วางแผนจะทำงานกับองค์กรต่อไป ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 27 ของพนักงาน ที่ไม่มีความผูกพัน (Disengaged Employee)

เท่านั้นที่วางแผนเช่นนั้น อีกทั้งร้อยละ 41 ของพนักงานที่มีความผูกพัน จะยังคงทำงานกับองค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรจะประสบปัญหา (BlessingWhite, 2008; Cited in Robertson-Smith and Markwick, 2009) และยังพบว่า ความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้า ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลกำไร และอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน (Harter et al., 2002) จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสามารถทางการแข่งขันให้กับองค์กร ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น ในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรใหม่ลดลง

Oehler (2015) ได้เสนอแบบจำลองความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement Model) โดยเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาใน 3 รูปแบบ คือ 1) การบอกเล่า (Say) พนักงานจะพูดถึงองค์กรในทางบวกไม่ว่าจะเป็นการพูดกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานในอนาคตหรือลูกค้า 2) การคงอยู่ (Stay) พนักงานรู้สึกมีความสุขและปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ 3) การทุ่มเท (Strive) พนักงานมีความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อความสำเร็จของงานและขององค์กร ทำให้พนักงานเหล่านี้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึงองค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาและพัฒนาบุคลากรได้ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน อันประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐาน (The Basics) แนวทางการปฏิบัติขององค์กร (Company Practices) ตราสินค้า (Brand) ภาวะผู้นำ (Leadership) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) และลักษณะงาน (The Works)

การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กรให้เกิดขึ้นนั้น องค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของพนักงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ มีความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความผูกพันของพนักงานนั้นพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยแรงจูงใจด้านโอกาสในการก้าวหน้าทำให้การทำงานมีความหมาย การที่องค์กรมีเส้นทางการเติบโตที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น (ชัลวานา สะซานี, 2550) แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน แสดงถึงสิ่งที่พนักงานได้รับเพื่อแลกกับการทำงานและเวลาที่เสียไป ซึ่งเมื่อค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับสูงขึ้น พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น (Mohd and et al., 2016) แรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานมีบทบาทที่สำคัญต่อความผูกพันของพนักงาน (Anitha, 2014) แรงจูงใจด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือการที่องค์กรจัดเตรียมและสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ให้มีทักษะและความรู้ที่เพียงพอในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน โดยองค์กรต้องจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับงานที่พนักงานรับผิดชอบ (Bakar, 2013) นอกจากนี้ การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูง จะส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานด้วย (สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์, 2550) ผู้ศึกษาจึงตั้งสมมติฐานว่า ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นอาจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในองค์กรที่กำลังศึกษาได้

ถึงแม้ในงานวิจัยที่ผ่านมาจะมีการศึกษาถึงตัวแปรที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานมาแล้วพอสมควร แต่ศึกษาในพื้นที่และองค์กรที่แตกต่างกัน อีกทั้งผลจากการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อ

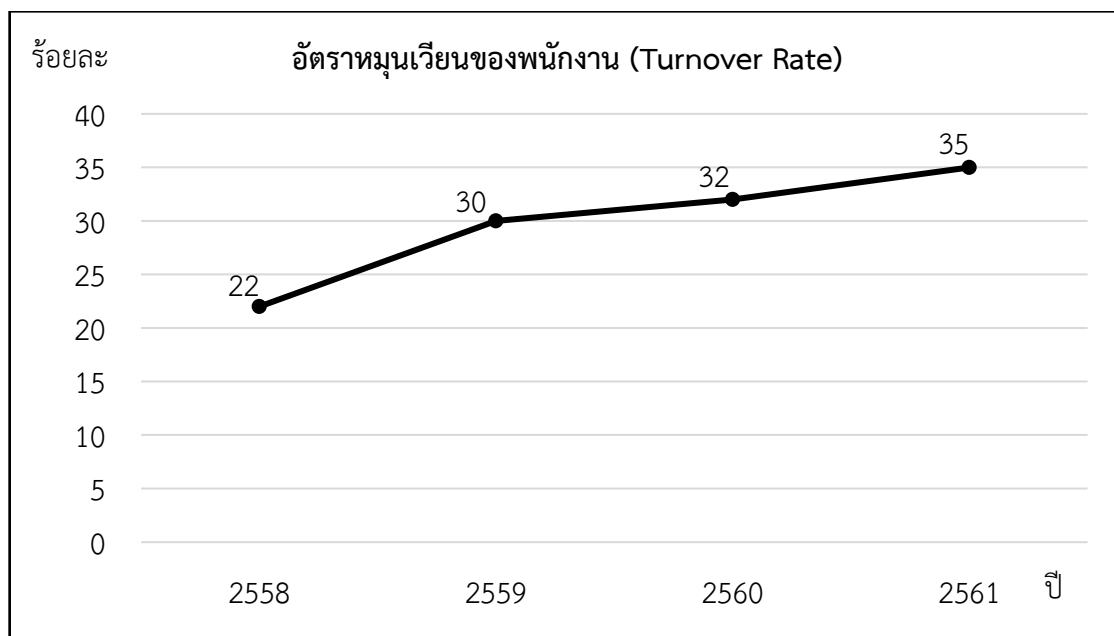
ความผูกพันของพนักงานมีความหลากหลายและความสำคัญของตัวแปรในแต่ละองค์การนั้นแตกต่างกัน ซึ่งในการสร้างความผูกพันของพนักงานไม่มีแนวทางใดที่จะสามารถใช้ได้ดีกับทุกสถานการณ์ เนื่องจากปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันของพนักงานนั้นขึ้นอยู่กับองค์การ กลุ่มพนักงาน พนักงาน และงาน (Robertson-Smith and Markwick, 2009) จึงมีความจำเป็นในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้้องค์การได้ทราบถึงระดับความผูกพันของพนักงาน และได้แนวทางในการเพิ่มพูนความผูกพันของพนักงานที่เหมาะสมกับบริบทขององค์การ อันจะทำให้้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดในการปรับปรุงและตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น และส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานใน้องค์การเพิ่มขึ้นด้วย

อนึ่ง ้องค์การต่าง ๆ ในประเทศไทยล้วนมีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ อันเกิดจากผล การปฏิบัติงานของพนักงานใน้องค์การที่ส่งผลต่อผลประกอบการของ้องค์การ และนำไปสู่ภาพรวมของ ประเทศ ซึ่งภูมิภาคที่สำคัญภูมิภาคหนึ่งของประเทศไทย คือ ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันถือได้ว่าเป็นภูมิภาคที่มีแรงงานจำนวนมาก รวมทั้งมีหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำนวนมาก และใน ภูมิภาคนี้มีจังหวัดขนาดใหญ่ ซึ่งถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่ส่งผลต่อเศรษฐกิจของประเทศได้ เช่น นครราชสีมา ขอนแก่น อุตรธานี และอุบลราชธานี เป็นต้น และ 1 ใน 4 จังหวัดนี้ มีจังหวัดที่น่าสนใจและถือเป็น ศูนย์กลางของภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง นั่นคือ จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งถือเป็นเมืองเศรษฐกิจ ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยในปี 2560 จังหวัดอุบลราชธานีมีประชากร ทั้งสิ้น 1,862,965 คน จัดเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดเป็นอันดับ 3 ของประเทศ รองจาก กรุงเทพมหานคร และจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้น มีจำนวนผู้มีงานทำทั้งหมด 909,407 คน แต่จังหวัด อุบลราชธานียังประสบกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน โดยจากผลสำรวจพบว่า สาเหตุอันดับหนึ่งคือ ปัญหาการเข้าออก (Job Turnover) ของแรงงานอยู่ในระดับสูง (สำนักงานแรงงานจังหวัดอุบลราชธานี, 2561: เว็บไซต์) จึงเป็นประเด็นที่ท้าทายสำหรับธุรกิจที่จะหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้มีแรงงานที่เพียงพอ และเหมาะสม

ธุรกิจที่น่าสนใจอย่างหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี คือ ธุรกิจผลิตน้ำแข็ง เนื่องจากน้ำแข็งเป็นสินค้าที่ อยู่ในชีวิตประจำวันของคนไทยโดยทั่วไป นอกจากนั้น การผลิต การขนส่ง และการจัดเก็บน้ำแข็ง มีลักษณะที่พิเศษ นั่นคือ น้ำแข็งไม่สามารถเก็บไว้นานได้ จะต้องมีการผลิตทุกวัน อีกทั้งเป็นสินค้าที่มี ราคาไม่แพง เมื่อเทียบกับน้ำหนัก การขนส่งน้ำแข็งในระยะทางไกล ๆ ไม่คุ้มค่า ทำให้โรงงานน้ำแข็ง ต้องตั้งอยู่ใกล้กับตลาดหรือลูกค้า ซึ่งแตกต่างจากสินค้าอื่น ๆ ที่สามารถผลิตได้ที่โรงงานแห่งเดียวและ กระจายสินค้าไปได้ทั่วประเทศ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้การเติบโตของธุรกิจนี้จะได้ไม่เพียงแค ่การขยายช่องทางการจัดจำหน่ายเท่านั้น แต่ต้องขยายฐานการผลิตไปในพื้นที่ต่าง ๆ และพนักงานต้อง กระจายอยู่ตามโรงงานแต่ละแห่ง ประเด็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจดังกล่าวจึงมีความน่าสนใจ

กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่ง ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในจังหวัดอุบลราชธานี กำลังเผชิญกับ ความท้าทายในการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมาก เนื่องจากองค์กรมีการเติบโตจากธุรกิจครอบครัว ขนาดเล็ก ที่มีจำนวนพนักงานเพียงไม่กี่คน เมื่อปี 2534 จนกระทั่งในปัจจุบัน มีพนักงานรวมทั้งหมด 1,026 คน และมีสาขากระจายอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ รวม 30 สาขา ซึ่งองค์กรกำลังเผชิญ กับภาวะที่อัตราหมุนเวียนของพนักงานมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2558, 2559, 2560

และ 2561 มีอัตราหมุนเวียนของพนักงาน (Turnover Rate) อยู่ที่ร้อยละ 22, ร้อยละ 30, ร้อยละ 32 และร้อยละ 35 ตามลำดับ ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 อัตราหมุนเวียนของพนักงาน กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างปี 2558 – 2561

ที่มา: ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี (2562: สัมภาษณ์)

จากสภาพปัญหาอัตราหมุนเวียนของพนักงานที่สูงขึ้นดังกล่าว ได้ส่งผลกระทบต่อองค์กรมีต้นทุนที่สูงขึ้น ทั้งในการสรรหาบุคลากรทดแทนและการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร รวมถึงทำให้องค์กรเกิดความเสี่ยงที่จะขาดบุคลากรที่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันได้ หากประเด็นปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไข จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน รวมถึงทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร อันจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นของธุรกิจต่อไปได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีคำถามในการศึกษาว่า กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งนี้ จะมีแนวทางในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มความผูกพันของพนักงานในองค์กรได้อย่างไร จึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันของพนักงาน ลักษณะส่วนบุคคล และแรงจูงใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจกับความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน (H_1)

1.3.2 แรงจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี (H_2)

1.3.3 แรงจูงใจทั้ง 5 ปัจจัย ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี (H_3)

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร หมายถึง พนักงานทั้งหมดทุกระดับทุกตำแหน่ง ในสำนักงานใหญ่และ 30 สาขา ในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,026 คน

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง พนักงานทุกระดับทุกตำแหน่งบางส่วน โดยพิจารณาจากตารางสำเร็จรูปคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970; อ้างอิงจาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560) จะได้กลุ่มตัวอย่างมาจำนวน 285 คน (ดังตารางในภาคผนวก ก) อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากตาราง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในกรณีที่แบบสอบถามไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และไม่สามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้ จึงได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด 300 ฉบับ โดยแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมามีความสมบูรณ์และสามารถนำมาใช้ในการประมวลผลได้มีจำนวน 288 ฉบับ

1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ

- 1) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1) เพศ (Gender)
 - 1.2) อายุ (Age)
 - 1.3) ระดับการศึกษา (Education)
 - 1.4) สถานภาพสมรส (Marital Status)
 - 1.5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (Average Monthly Income)
 - 1.6) อายุงาน (Duration of Employment)
 - 1.7) ตำแหน่งงาน (Position)

- 2) แรงจูงใจ ได้แก่
 - 2.1) ภาวะผู้นำ (Leadership)
 - 2.2) ค่าตอบแทน (Benefits)
 - 2.3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)
 - 2.4) โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Career Opportunities)
 - 2.5) การเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Development)

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันของพนักงานในองค์กร (Employee Engagement) โดยแบ่งออกเป็น

- 1) การบอกเล่า (Say)
- 2) การคงอยู่ (Stay)
- 3) การทุ่มเท (Strive)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

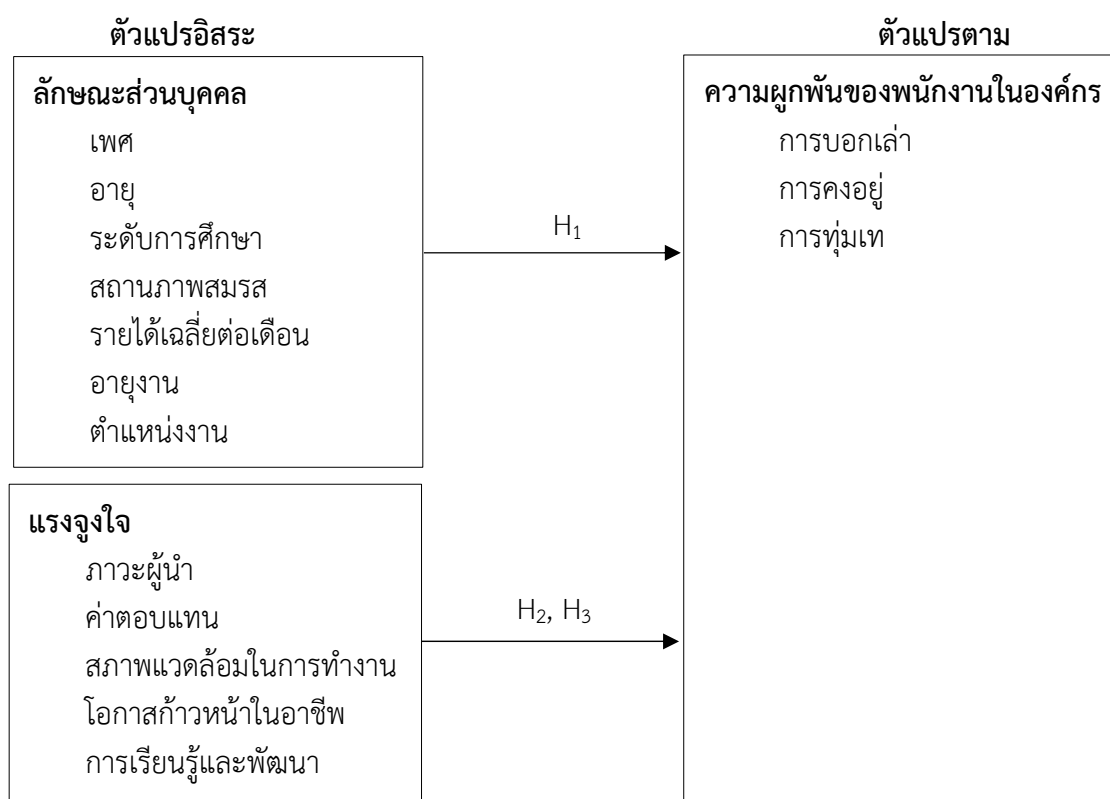
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ 1 แห่ง และสาขาจำนวน 30 แห่ง

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 2 ปี 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2563 และในส่วนการเก็บข้อมูลแบบสอบถามใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 เดือน คือ เดือนกันยายน พ.ศ. 2561

1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา

การกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้ ได้มาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจ และความผูกพันของพนักงานในองค์กร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแสดงในกรอบแนวคิดการศึกษา ได้ดังนี้



หมายเหตุ: H_1 เกิดจากการทบทวนงานของ ปารีชาติ บัวเป็ง (2554); พิรินทร์ชา สมานสินธุ์ (2554); ปกภณ จันทศาสตร์ (2557)

H_2, H_3 เกิดจากการทบทวนงานของ รักษ์รัศมี วุฒิमानพ (2555); ปกภณ จันทศาสตร์ (2557); วรุ สวานานนท์ (2560); Rashid et al. (2011); Anitha (2014); Bakar (2013); Yu (2013); Mohd et al. (2016); Liyanage and Gamage (2017)

ภาพที่ 1.2 กรอบแนวคิดการศึกษา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานี

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งหนึ่งในจังหวัดอุบลราชธานีทุกระดับทุกตำแหน่ง

1.7.2 ความผูกพันของพนักงานในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทำให้พนักงานแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรม ได้แก่ การบอกเล่า (Say) การคงอยู่ (Stay) และการทุ่มเท (Strive) เพื่อความสำเร็จขององค์กร

1.7.3 การบอกเล่า หมายถึง การที่พนักงานกล่าวถึงองค์การในแง่ดีกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคนภายในหรือภายนอกองค์การ รวมถึงการพูดกับบุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การ การชักชวนผู้อื่นให้มาทำงานในองค์การด้วย และการชี้แจงเมื่อบุคคลอื่นพูดถึงองค์การในแง่ลบ

1.7.4 การคงอยู่ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป แม้ว่าจะมีองค์การอื่นชักชวนให้ไปทำงานด้วยข้อเสนอด้านผลตอบแทนและตำแหน่งที่สูงกว่า

1.7.5 การทุ่มเท หมายถึง การที่พนักงานพยายามอย่างเต็มความรู้ความสามารถและทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุดด้วยความเต็มใจ เพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือให้องค์การประสบความสำเร็จ

1.7.6 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และตำแหน่งงาน

1.7.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนซึ่งเป็นตัวเงินทั้งหมดที่พนักงานได้รับจากกลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งนี้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และส่วนแบ่งการขาย เป็นต้น

1.7.8 อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำงานที่กลุ่มบริษัทผลิตน้ำแข็งแห่งนี้ จนถึงปัจจุบัน

1.7.9 ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำผู้อื่น โดยการชี้แนะ สั่งการ หรืออำนาจการ รวมถึงการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.7.10 ค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจัดสรรให้กับพนักงานเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง เงินรางวัล เงินโบนัส เงินประกันสังคมที่นายจ้างออกให้แก่ลูกจ้าง และเงินทุนการศึกษาบุตร เป็นต้น รวมถึงค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ที่พักอาศัย เป็นต้น

1.7.11 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในที่ทำงาน ทั้งในด้านกายภาพและด้านจิตใจ ซึ่งสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ ได้แก่ เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงเสียง ความร้อน และแสงสว่างในที่ทำงาน เป็นต้น ส่วนสภาพแวดล้อมด้านจิตใจ ได้แก่ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนในการทำงานจากองค์กร และการสื่อสารภายใน เป็นต้น

1.7.12 โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพเมื่อมีประสบการณ์หรือความสามารถมากขึ้น และพนักงานทราบเส้นทางการเติบโตของตนอย่างชัดเจน

1.7.13 การเรียนรู้และพัฒนา หมายถึง การที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะและความรู้อย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบของการฝึกอบรม การทำงานที่ท้าทาย และอื่น ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น