

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่เอกชน เป็นนโยบายของรัฐบาลซึ่งต้องการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานการให้บริการให้รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ ลดการลงทุนของรัฐให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็ส่งเสริม และสร้างโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการด้านสาธารณูปโภคให้กว้างขวาง รวมทั้งส่งเสริมและขยายโอกาสการแข่งขันเชิงธุรกิจในอนาคต

ขณะนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำลังอยู่ในระยะแรกของการปรับโครงสร้างภายในเพื่อรองรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ตามแผนปรับโครงสร้างกิจการไฟฟ้าของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรและพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านสิทธิประโยชน์ความมั่นคงในอาชีพ ขวัญและกำลังใจของบุคลากร ซึ่งอาจมีผลทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์กรต้องใช้เวลาและงบประมาณอีกมากในการคัดเลือก และพัฒนาบุคลากรใหม่มาทดแทนส่งผลกระทบต่อดำเนินงานและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรความผูกพันขององค์กรเป็นตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไปได้

ดังนั้นสิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอ คือ องค์กรจะพัฒนาอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กร และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ขณะเดียวกันก็พยายามรักษาไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ และปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะเวลายาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ (พิชญากุล ศิริปัญญา. 2545 : 1-2)

ดังนั้น พนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อรองรับการแปลงสภาพองค์กรเป็นองค์กรธุรกิจที่ดี มีการทำงานในเชิงรุก โดยการนำ

เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทดแทนการทำงานของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยหลักสำคัญที่สุดถือว่าเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องให้ความสนใจ และจงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ความทุ่มเทให้กับงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ บรรลุตามเป้าหมาย การที่ทำให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรได้คุ้มค่าและมีประสิทธิภาพขององค์กรต้องคำนึงถึงความรู้สึก ความต้องการด้านจิตใจที่มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรที่ต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรจนมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งเป็นการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุดด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกมีความซาบซึ้งอย่างจริงใจจนเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร โดยไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรไป จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งยังไม่มีการทำวิจัยลักษณะนี้มาก่อน ผู้วิจัยเห็นว่ามีสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและศึกษาว่าแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ทำให้ทราบถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน

ผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาเป็นองค์กรธุรกิจที่เดินทางไปสู่องค์กรในอนาคตของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยจะทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทราต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 ศึกษาระดับความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2.2 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.2.3 ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา

1.3 ความสำคัญของการวิจัย

1.3.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยแต่ละด้านที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งจะเป็ นแนวทางบริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป

1.3.2 ทำให้เกิดการกระตุ้นและผลักดันให้พนักงานเกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร และรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรให้ยาวนานที่สุด

1.3.3 เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรที่จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และพัฒนาองค์กรต่อไป

1.3.4 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านกับความผูกพันต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วยแปรศึกษาที่เป็นปัจจัย ที่ผลต่อความผูกพันในองค์กร ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- (1) อายุ
- (2) ระดับการศึกษา
- (3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

(4) อัตราเงินเดือน

(5) ตำแหน่งงาน

2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่

- (1) ความมีอิสระในการทำงาน
- (2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน
- (3) ความสำคัญของงาน
- (4) การมีส่วนร่วมในการบริหาร

3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่

- (1) ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร
- (2) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร
- (3) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร
- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

4) ตัวแปรความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ได้แก่

- (1) ด้านจิตใจ
- (2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร
- (3) ด้านบรรทัดฐาน

1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทราที่ปฏิบัติงานประจำปี 2548 จำนวน 328 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้จากประชากร จำนวน 328 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie, and Morgan. 1970, อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์. 2546 : 177-179) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน 2) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหาร 3) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านจิตใจ 2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร และ 3) ด้านบรรทัดฐาน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 สมมติฐานการวิจัย

1.6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

1.6.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

1.6.3 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ

ความผูกพันต่อองค์กร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กร หมายถึง คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณีองค์กร หมายถึงความรวมถึงองค์การ (ภาษาอังกฤษใช้คำว่า organ) (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 1321)

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน หมายถึง ลักษณะการจำแนกตามสายงานเฉพาะหน้าที่ที่จะนำมาทำการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น ได้แก่ ผู้บริหาร (ผู้จัดการ , ผู้ช่วยผู้จัดการ , ผู้อำนวยการ) พนักงานช่าง พนักงานสารบรรณ พนักงานบัญชี พนักงานพัสดุ วิศวกร

ลักษณะงาน หมายถึง หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย : 1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีสิทธิและเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ โดยไม่มีผู้ใดเข้ามาก้าวล่วงหน้าที่ เช่นสามารถที่จะกำหนดรูปแบบและวิธีในการทำงาน การใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจในงาน การกำหนดมาตรฐานในการทำงานตลอดจนทดลองนำสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ความมีเอกลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่กำหนดขอบเขตของงานมีการแสดงบทบาทหน้าที่ของงานในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน มีการจัดลำดับขั้นตอนความยากง่ายให้เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติตามความสามารถ และความถนัด ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ตามขั้นตอนที่สามารถพิจารณาประเมินผลงานได้อย่างชัดเจน 3) ความสำคัญของงาน หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ สติปัญญา ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ เป็นงานที่ได้รับ

ความสนใจและติดต่อสอบถามความก้าวหน้าจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเสมอและ ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญ ความถนัดที่เหมาะสมกับลักษณะของงานนั้น และ 4) การมีส่วนร่วมในการบริหาร หมายถึง งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดวางแผน และการตัดสินใจในงานต่าง ๆ ที่เขามีส่วนรับผิดชอบอยู่ และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรที่พนักงานได้รับจากการทำงาน ประกอบด้วย : 1) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานด้านบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่องยอมรับได้รับความสำคัญจากองค์กร และเพื่อนร่วมงาน 2) ความรู้สึกพึงพาได้ต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานต่อสิ่งที่ได้รับจากองค์กรว่าองค์กรนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพและความมั่นคงในชีวิตของพนักงานตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน เช่น มีสวัสดิการ ได้รับรางวัล การช่วยแก้ปัญหาได้ 3) ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรมีความมั่นคงได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานทางด้านกายภาพได้ และ 4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงานด้านการให้ความช่วยเหลือ ความร่วมมือ การให้คำปรึกษาแนะนำ การปฏิบัติงาน และด้านส่วนตัวด้านความใกล้ชิดสนิทสนมและความไว้วางใจกัน รวมถึงการแสดงออกที่ดีต่อกัน

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีพฤติกรรมแสดงออกต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กร โดยยอมรับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กรพร้อมที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป โดยนำแบบสอบถามของ นุสาสนี จิตราภิรมย์ (2545 : 143-144) มาปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ที่สามารถวัดได้ 3 ด้าน ตามแนวคิดของ เอเลน และเมเยอร์ (Allen, and Mayer. 1990, อ้างถึงใน วรมน เดชเมธาวิพงศ์. 2544 : 10-11) ได้แก่ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง อารมณ์ หรือความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ต้องการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กร 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuace commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีพื้นฐานอยู่ที่การคำนวณต้นทุนกับองค์กร ได้แก่ อายุ

สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจที่จะลาออกไปทำงานกับองค์กรอื่น พนักงานที่มีความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กรสูง จะทำงานอยู่กับองค์กรเพราะรู้สึกเป็น ความจำเป็นที่จะต้องอยู่เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร 3) ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดฉะเชิงเทราที่เกิดจากความรู้สึกถึง ค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานทางสังคม เมื่อพนักงานเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรก็ควร หรือมีความผูกพันต่อองค์กรมีความรู้สึกว่ามี เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วก็ต้องมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานที่รู้สึกว่ามี ภาระหน้าที่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสูงจะอยู่กับองค์กรโดยไม่ลาออกไปไหน เพราะรู้สึกว่าจะอยู่เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องทางศีลธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี