

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในการบริหารองค์กรย่อมจะมีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ในส่วนขององค์กรของรัฐ ข้าราชการถือเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการบริหารประเทศ การจะนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว (ธงชัย สัตติวงษ์, 2537 : 9) ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของราชการเป็นสำคัญ ทั้งนี้ระบบการบริหารราชการของประเทศไทยในอดีตส่วนใหญ่ยังมีลักษณะการบริหารงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บังคับบัญชาเบื้องต้นมากกว่าการคำนึงถึงความต้องการของส่วนรวมหรือผู้รับบริการหรือผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้มีลักษณะโครงสร้างองค์กรแบบแนวตั้งที่มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น มีอำนาจและคำสั่งอยู่เบื้องบนผู้ได้บังคับบัญชามีหน้าที่ปฏิบัติตาม ต่อมาเมื่อระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนาเป็นระบบเปิดมากขึ้น ทำให้บุคคลในวงการต่างๆ นำระบอบประชาธิปไตยเข้าไปใช้ในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเริ่มมีการจัดองค์กรในแนวราบมากขึ้น ซึ่งองค์กรในลักษณะเช่นนี้หัวหน้าหน่วยงานอยู่ตรงกลางไม่ใช่เบื้องบน การตัดสินใจและการบริหารอยู่ที่การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร หากแต่สภาพการของระบบบริหารราชการไทยยังคงประสบปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ปัญหากฎระเบียบแบบแผนต่างๆ ของระบบราชการที่ บิบริดผูกมัด จนทำให้การบริหารไม่คล่องตัว มีการจัดรูปงานขององค์กรที่ซ้ำซ้อนและขาดประสิทธิภาพที่ดี การมีรายได้น้อย การทำงานที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถหรือปัญหากระบวนการบริหารงานที่ไม่ส่งเสริมการปฏิบัติราชการที่ดีและการไม่ลงโทษข้าราชการที่ไม่มีผลงาน ระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งยังขาดความเหมาะสมและยุติธรรม ตลอดจนการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งปัญหาต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้ข้าราชการจำนวนหนึ่งตัดสินใจลาออกหรือทำงานโดยไม่มีความรู้สึผูกพันกับองค์กร หรือมีความผูกพันน้อยลงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

ซึ่งปัญหาต่างๆเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรราชการ ดังนั้นจึงถือเป็นเรื่องสำคัญที่ภาครัฐจะต้องเอาใจใส่และสรรค์สร้างแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรแต่ละคนให้สูงขึ้น ซึ่งสามารถกระทำได้ด้วยการเพิ่มความรู้สึกรู้ใจในงานและสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในงานของบุคลากรให้สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงความคาดหวังของบุคลากรให้ได้รับผลประโยชน์ที่เหมาะสมและการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ให้เกิดความรู้สึกอยากอุทิศตนด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน พร้อมทั้งต้องพยายามรักษามูลค่าของบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยการพยายามสนองความต้องการของบุคคลมากขึ้นและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กร มีการอุทิศพลังกายพลังใจอย่างเต็มที่ให้แก่องค์กรด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่ง สามารถใช้เป็นเครื่องหมายในการทำนายอัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน เพราะเชื่อว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพได้ดีกว่าผู้ที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่ำ อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ สำหรับวงการราชการของไทยผลกระทบเรื่องความรู้สึกผูกพันกับองค์กรต่ำ กำลังเป็นรากฐานปัญหาสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร จากปัญหาการลาออกจากงานหรือการทำงานอย่างไม่เต็มที่ ทำให้เกิดการสูญเสียขององค์กรในหลายด้านไม่ว่า ค่าตอบแทนเงินเดือน โบนัส สวัสดิการและเวลาในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อมาทดแทน รวมทั้งบรรยากาศขององค์กรเนื่องจากการขาดความสามัคคีที่ดีในการทำงานร่วมกันและที่สำคัญคือ การสูญเสียคุณค่าและเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ ตามที่องค์กรจะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรตั้งไว้ (พยอม วงศ์สารศรี. 2545 : 2) จะต้องอาศัยปัจจัยสำคัญต่างๆ ได้แก่ คน วัตถุ เงิน สิ่งของ เป็นปัจจัยในการดำเนินการ องค์กรมักจะประสบกับปัญหาที่เกิดจากระบบภายในองค์กรหรือปัญหาที่เกิดจากคน ปัญหาที่เกิดจากระบบอาจแก้ไขได้ง่าย แต่ปัญหาที่เกิดจากคนอาจต้องหาวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากคนเป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรที่ไม่สามารถที่จะปฏิบัติเหมือนกับเครื่องจักรได้ เพราะจากคนมี ความรู้สึก คนมีความต้องการ ดังนั้นการที่จะปฏิบัติกับคนต้องอาศัย หลักในการสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานเพื่อที่จะรักษาคนที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด ซึ่งกว่าที่จะได้คนที่มีความรู้ความสามารถเข้ามา

ทำงานในองค์กรนั้น จะต้องเสียงบประมาณจำนวนมากในการเลือกสรร การฝึกฝนและการพัฒนาให้มีคุณภาพ และเมื่อได้บุคคลเหล่านั้นมาแล้วจะอย่างไรให้เขาทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับการทำงานในองค์กร ในการที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ องค์กรจะต้องมุ่งรักษามูลค่าเหล่านี้ เพื่อองค์กรจะได้รับประโยชน์จากบุคคลเหล่านี้เป็นอย่างมาก จึงจะเห็นได้ว่าคนเป็นปัจจัยที่มีส่วนในความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ดังนั้นเพื่อประสิทธิผลขององค์กร เราควรสร้างขวัญ กำลังใจ และความผูกพันให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อให้องค์กร ได้บรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้

จากเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้ศึกษาจึง ได้มีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้ให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพนักงานในหน่วยงาน โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ ความผูกพันและความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในองค์การให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และร่วมกันพาองค์กรไปสู่จุดหมายตามที่กำหนดไว้

องค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก เดิมเป็นสภาตำบลและได้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิกในปี พ.ศ. 2540 มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย แบ่งส่วนราชการออกเป็น 4 ส่วน คือ สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธา ส่วนการศึกษา ซึ่งในแต่ละส่วนราชการจะมีบุคลากรที่เป็นทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ ในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นบุคลากรคนหนึ่ง ในองค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก ในตำแหน่งหัวหน้าส่วนการคลัง ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพนักงานส่วนตำบลสวนจิกอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้มีผลงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้สึกผูกพันกับองค์กรของพนักงานส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมและด้านลักษณะงาน

ด้านประสบการณ์ในงาน

2. เพื่อศึกษาความรู้สึกผูกพันกับองค์กร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานส่วนตำบลสวนจิก อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 32 คน (ข้อมูลจาก บัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการ อบต. สวนจิก ประจำปีงบประมาณ 2553) ประกอบด้วย

1.1 ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	จำนวน 12 คน
1.2 ลูกจ้างประจำ	จำนวน 1 คน
1.3 พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน 7 คน
1.4 พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน 12 คน
	รวมทั้งสิ้น 32 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

- 2.1 ส่วนบุคคล ได้แก่ (Steers. 1997 : 77 ; อ้างถึงใน ตรียา แซ่จิ่ง. 2552 : 19 - 23)

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับตำแหน่ง

- 2.2 ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมี 2 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านลักษณะงาน ได้แก่

- 1) ความอิสระในการทำงาน
- 2) ความหลากหลายของงาน
- 3) ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน
- 4) งานที่มีโอกาสปฏิบัติสัมพันธ์กับผู้อื่น
- 5) ผลป้อนกลับของงาน

6) ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า

2.2.2 ด้านประสบการณ์ในงาน ได้แก่

- 1) ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร
- 2) ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร
- 3) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง จากองค์กร
- 4) ทักษะคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน
- 5) ความพึงพอใจขององค์กร

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ให้ความหมายศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ความรู้สึกความผูกพันกับองค์กรของพนักงานส่วนตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบลสวนจิตร อำเภอสรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด ไว้ดังนี้

1. ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของข้าราชการและพนักงานที่มีต่อองค์กรและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการทำงาน ในด้านลักษณะงาน และด้านประสบการณ์ในงาน

1.1 ด้านลักษณะงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

1.1.1 ความอิสระในการทำงาน หมายถึง การมีเสรีภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบ ซึ่งพิจารณาได้จากขอบเขตในการกำหนดรูปแบบและวิธีการทำงานระดับการปลดจากการถูกควบคุมในการปฏิบัติงาน โอกาสในการใช้วิจารณญาณของตนในการตัดสินใจงาน ขอบเขตในการกำหนดมาตรฐานในการทำงาน

1.1.2 ความหลากหลายของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ต้องการความรู้ทักษะวิชาการ อุปกรณ์ แนวทางปฏิบัติงานหลายๆด้าน

1.1.3 ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน หมายถึง ความเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างถ่องแท้ ตั้งแต่การเริ่มต้น และสิ้นสุดลงของงาน

1.1.4 งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่วัดได้จากงานที่เปิดโอกาสให้ติดต่อพบปะทำความรู้จักสร้างมิตรภาพความคุ้นเคย หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการทำงาน

1.1.5 ป้อนกลับของงานหมายถึง ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับปฏิกิริยา

ความรู้สึกหรือการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลกระทบต่อเนื่องมาจากการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานนั้นนั้นจะได้รับทราบเพื่อจะได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน หาทางแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่อง หรือวางแผนการปฏิบัติที่เหมาะสมต่อไป

1.1.6 ความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะได้ดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญขึ้นในองค์กร รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและความชำนาญจากงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ วัดได้จากการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบที่มีความสำคัญมากขึ้นการที่ได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบ ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบมากขึ้น โอกาสการได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสที่จะได้ทำงานที่ตนมีความชำนาญ

1.2 ด้านประสบการณ์ในงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลได้รับทราบและเรียนรู้ เมื่อเข้าไปปฏิบัติงานในองค์กร ประกอบด้วย

1.2.1 ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของตนในองค์กรว่าได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับและให้ความสำคัญจากหน่วยงานและเพื่อนร่วมงานวัดได้จากการได้รับการประเมินผลจากเพื่อนร่วมองค์กร รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและ โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.2.2 ความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อองค์กรว่ามีความมั่นคงและเชื่อถือได้เป็นที่ยอมรับจากผู้อื่นและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

1.2.3 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กรในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพผู้บังคับบัญชา รูปแบบการบังคับบัญชา

1.2.4 ทศนคติของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรหมายถึง แนวโน้ม ความรู้สึกของพนักงานส่วนตำบลที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรว่าเป็นไปในทิศทางใด

1.2.5 ความพึงพอใจขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ทางด้านกายภาพ และความมั่นคงในชีวิตให้แก่สมาชิกวัดได้จากความพอใจจากผลการตอบแทนที่องค์กรมอบให้ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ ค่าเบี้ยเลี้ยง โบนัส

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การ ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีอำนาจตัดสินใจในการบริหารงานของตำบล ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิก

4. ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

4.1 เพศ หมายถึง ผู้เป็นตัวแทนองค์การบริหารส่วนตำบลสวนจิกที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีปฏิทิน จนถึงพ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นปีที่ตอบแบบสอบถาม

4.3 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ตำแหน่ง คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป

ประโยชน์การศึกษา

สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษา ระดับความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยภาพรวม และในด้านลักษณะงาน ด้านประสิทธิภาพในงาน ที่ทำให้พนักงานส่วนตำบลสวนจิกเกิดความผูกพันกับองค์กร ตลอดจนข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์เพื่อหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา และสามารถใช้เป็นกรณีศึกษาแก่องค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาองค์กรต่อไป