

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันขององค์กรเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งองค์กรต้องพัฒนาและจูงใจให้บุคลากรเกิดความผูกพันในงาน และพร้อมทำงานให้องค์กร เพราะบุคลากรที่มีความผูกพันต่องานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานกับองค์กรใดในระยะเวลายาวนานจนกระทั่งเกษียณอายุโดยไม่ขาดงาน โอน ย้าย ละเอียดพิถีพิถันต่อการปฏิบัติหน้าที่ ไม่ตรงต่อเวลา ลาออก ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลต่อความสูญเสีย ความสิ้นเปลืองในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรทางการบริหารที่นับว่าสำคัญที่สุดต่อองค์กร ถึงแม้ว่าในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านการพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร แต่ก็ไม่สามารถที่จะนำมาทดแทนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างสิ้นเชิง ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ก็ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งยวดต่อองค์กร ปัจจุบันทุกองค์กรจึงได้เล็งเห็นต่อความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตัวเอง ตั้งแต่การนำกลยุทธ์การสรรหาคandidateที่มีความสามารถเข้ามาสู่องค์กร รู้จักใช้ประโยชน์จากบุคคล ตลอดจนการให้การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม และรักษามูลค่าให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด อันนำมาเพื่อองค์กรสามารถที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น ถึงแม้้องค์กรต่าง ๆ จะมีการบริหารตามกระบวนการข้างต้นได้ดีเพียงไรก็ตาม หลาย ๆ องค์กรมักจะมีปัญหาในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญประการหนึ่งคือการออกจากงาน ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ลักษณะหนึ่งที่องค์กรต้องสูญเสียบุคลากรขององค์กรไป เช่น ให้ออก การเกษียณอายุ การลาออก เป็นต้น ซึ่งการให้ออกและการเกษียณอายุ ถือเป็นเรื่องปกติที่ทุกองค์กรจะต้องมี แต่การลาออก (Turnover) ถือได้ว่าเป็นการออกจากงานที่ไม่ปกติ (Unavoidable) เช่นการที่คนดีมีคุณภาพตามที่องค์กรได้สรรหาคัดเลือกมา นับว่าเป็นผลเสียแก่องค์กรเป็นอย่างมาก นอกจากต้องทำให้้องค์กรสูญเสียคนดีมี

ความสามารถแล้ว ต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าในกระบวนการในการสรรหา คัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความไม่ต่อเนื่องในการทำงานและความสูญเสียความสามารถในการผลิตและบริการเป็นต้น

ในการแก้ปัญหาการลาออกจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจเพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงด้วยหลักของเหตุผลย่อมทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้มีแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างถูกต้องและมีทิศทางต่อไป ในที่นี้การแก้ปัญหาการลาออกจางานในทุกองค์กรนั้น จะต้องคำนึงถึงความผูกพันขององค์กรเป็นหลัก ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ฉัตรพันธ์ เจริญพันธ์, 2551 : 107)

ความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญที่สุด ที่บอกลถึงความแตกต่างระหว่างการคงอยู่ หรือลาออกจากองค์กร ที่สำคัญความผูกพันกับองค์กรจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปจากองค์กร และบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าสมาชิกคนไหนมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจ และเสียสละทุ่มเทให้กับงานมากกว่าคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ ความผูกพันต่อองค์กรทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับเป้าหมายค่านิยมเกิดขวัญกำลังใจ เต็มใจที่จะทำงานและเป็นสมาชิกขององค์กร อยากจะอุทิศสละเวลาทั้งแรงกายแรงใจให้กับองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรที่สังกัดอยู่ พนักงาน ซึ่งมีความผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กร ให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตนเองเลื่อมใส ศรัทธา ความผูกพันต่อองค์กรจึงมีความสำคัญยิ่งต่อความอยู่รอดขององค์กร และควรมีประสิทธิภาพขององค์กร (ภรณี กิริติบุตร, 2529 : 97)

นอกจากการบริหารทรัพยากรบุคคล แต่ละองค์กรจะต้องดำเนินการให้มีความเหมาะสมแล้ว การสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรก็มีความสำคัญไม่น้อยกว่ากัน เนื่องจากความผูกพันของบุคลากรจะมีความเกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตามการสร้างควมผูกพันดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารของแต่ละองค์กรจะดำเนินการเนื่องจากบุคลากรในแต่ละองค์กรนั้น จะมีความหลากหลายทั้งในด้านบุคลิกลักษณะนิสัยใจคอทัศนคติ ตลอดจนลักษณะส่วนบุคคลอื่น ๆ แต่ถึงกระนั้นผู้บริหารขององค์กรทุกแห่งจะต้องทุ่มเทความพยายามในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่บุคลากร เพราะหากเกิดความผูกพันขึ้นระหว่างบุคลากรกับองค์กรแล้ว จะไม่ใช่เรื่องยากที่จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมาย

ศาลจังหวัดนครพนมเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงานรวมทั้งสิ้น 105 คน ที่ผ่านมาระหว่างปี 2553 – 2555 มีจำนวนข้าราชการย้ายออกรวม 10 คน เฉลี่ยปีละ 3 คน ซึ่งถือได้ว่าเป็นจำนวนที่มากพอสมควร ด้วยเหตุดังกล่าว การกำหนดนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร โดยเฉพาะทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนสำคัญในการสร้างความเต็มใจ ความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรและบุคลากร โดยการกำหนดนโยบายที่จะสร้างปัจจัยบวกดังกล่าวให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้นั้น จะต้องเป็นการกำหนดนโยบายที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง และคำนึงถึงความแตกต่างของบุคลากรในเรื่องความถนัดความสนใจ ตลอดจนความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้การกำหนดนโยบายที่จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในรูปแบบของการกำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ โบนัส หรือสิ่งตอบแทนอื่น ๆ ที่เป็นวัตถุแล้ว การให้รางวัลในรูปแบบของการยกย่อง ชมเชย การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน หรือมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การให้การยอมรับ การให้ความเป็นอิสระในการทำงานและการเปิดโอกาสให้ได้รับความก้าวหน้าในการทำงานจะเป็นการกำหนดนโยบายที่มีส่วนสำคัญอย่างมากในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และช่วยส่งเสริมให้เกิดความผูกพันระหว่างบุคลากรและองค์กร (ศาลจังหวัดนครพนม, 2555 : 6)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม เพื่อนำผลการวิจัยเสนอต่อผู้บริหารในการใช้เป็นข้อมูลพิจารณาส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่สูงขึ้น โดยมีทัศนคติที่ดีในฐานะสมาชิกขององค์กร มีความผูกพัน ความเชื่อมั่นต่อองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่คิดย้ายไปทำงานที่อื่น ๆ แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่าก็ตามตลอดทั้งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรเจริญก้าวหน้า อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนมอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรศาลจังหวัดนครพนม ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. เนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้ เป็นการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ บุคลากรของศาลจังหวัดนครพนมและศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม จำนวน 105 คน (ศาลจังหวัดนครพนม, 2555 : 9), (ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม, 2555 : 7)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของศาลจังหวัดนครพนมและศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม จำนวน 84 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 727)

3. พื้นที่

พื้นที่ในการวิจัย คือ ศาลจังหวัดนครพนมและศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม

4. ระยะเวลาในการวิจัย

ใช้ระยะเวลาในการวิจัย เดือนมีนาคม – มิถุนายน พ.ศ. 2556

5. ตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของศาลจังหวัดนครพนมและศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดนครพนม จำแนกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม จำนวน 6 ด้าน คือ ด้านความเชื่อมั่น ด้านความเต็มใจ ด้านความภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านความภักดี และด้านความคงอยู่

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรซึ่งจะ เป็นไปในเชิงบวก โดยการแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรให้ มากที่สุดทั้งในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบโดยตรงโดยอ้อม เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายด้วย การเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อองค์กร และผู้ปฏิบัติงานยังต้องการคงอยู่กับองค์กรนั้นด้วยความจงรัก ภักดีไม่ยอมโยกย้าย หรือลาออกไปจากองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น หมายถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมาย และค่านิยม ขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และคติพจน์ของศาลยุติธรรมตรงกับอุดมการณ์ของตน การเห็นว่านโยบายการบริหารศาลยุติธรรมมีความเหมาะสม และการเคารพนับถือและยกย่องคนที่ทำความดี มีความสุจริต ยุติธรรม

2. ด้านความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ ขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายถึงแม้ว่าจะ เป็น งานที่นอกเหนือความรับผิดชอบ การยินดีที่จะใช้เวลาส่วนตัวทำงานให้องค์กรแม้ว่าจะไม่ได้ รับผลตอบแทน เห็นว่าการขาดงานและการมาสายเป็นสิ่งที่ไม่ควรทำอย่างยิ่ง การทำงานด้วย ความรู้ความสามารถ ขยันหมั่นเพียรและการที่ไม่ค่อยได้ขาดงาน

3. ด้านความภูมิใจ หมายถึง ด้านความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การคิดว่าตนตัดสินใจถูกต้องที่เลือกทำงานในองค์กรนี้ การพูดถึง องค์กรในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ การมีรู้สึกไม่พอใจเมื่อมีผู้วิจารณ์องค์กรของตนในทางไม่ดี การภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นบุคลากรขององค์กรนี้ การเห็นว่าองค์กรนี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุด แห่งหนึ่งที่นำทำงานด้วย และการที่มีความภูมิใจในตำแหน่งงานของตน

4. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การยินดีเปลี่ยนแปลงหน้าที่รับผิดชอบเพื่อความเหมาะสมขององค์กร การคิดว่าตน สามารถทำงานได้ดีเหมือนกันแม้ว่าจะทำงานในตำแหน่งอื่น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน

ร่วมงานการ ไม่รู้สึกถึงเลใจที่จะทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนขององค์กรเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ และการที่มีอิสระแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานขององค์กร

5. ความรักดี หมายถึง ความจงรักภักดีต่อองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรู้สึกว่ามีความห่วงใยอย่างจริงจังในความเป็นไปและความอยู่รอดขององค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์กร การตั้งใจว่าจะทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุ การที่จะไม่เปลี่ยนไปทำงานที่อื่นแม้จะได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า การที่สามารถเก็บรักษาความลับขององค์กรได้

6. ด้านความคงอยู่ หมายถึง ความปรารถนาที่จะยังคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน การไม่คิดโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน การลาออกจะได้รับผลเสียมากกว่าทำงานที่องค์กรต่อไป คิดว่างานที่รับผิดชอบมีโอกาสพัฒนาและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน การไม่รู้สึกกดดันหรือคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานในตำแหน่ง การที่จะไม่ลาออกหรือเปลี่ยนงานไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในสภาพปกติหรือภาวะวิกฤติ มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานจะไม่ใช่สาเหตุให้ลาออก และคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

ศาล หมายถึง ศาลจังหวัดนครพนมซึ่งเป็นองค์กรอิสระที่มีหน้าที่ในการวินิจฉัยข้อพิพาทเกี่ยวกับพลเมือง แรงงาน กิจการ และอาชญากรรมภายใต้กฎหมาย

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักอำนวยการประจำศาลจังหวัดนครพนม

คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม ซึ่งประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง ของของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม
2. อายุ หมายถึง อายุส่วนบุคคลของของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม หรือเวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ อายุนับตามปีปฏิทินให้นับอายุเต็ม ถ้ามีเศษเดือนให้ตัดลงเหลือเท่าอายุเต็ม
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่แสดงถึงคุณลักษณะความรู้ความสามารถของของบุคลากรศาลจังหวัดนครพนม
4. ประเภทบุคลากร หมายถึง สถานภาพของการประกอบอาชีพ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

4.1 ข้าราชการศาลยุติธรรม หมายถึง ข้าราชการผู้มีอำนาจหน้าที่ในทางตุลาการซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นข้าราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม

4.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งการบรรจุเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่ทางศาลจังหวัดนครพนมได้รับ ซึ่งลักษณะงาน จะเป็นการว่าจ้างแบบระยะยาวและสามารถทำงานในตำแหน่งใด ๆ ได้จนกว่าจะปลดเกษียณ

4.3 พนักงานราชการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านงานอำนวยการยุติธรรม ซึ่งได้รับจ้างตามสัญญาจ้าง โดยได้รับค่าตอบแทนจากงบประมาณของส่วนราชการ เพื่อเป็นพนักงานของรัฐในการปฏิบัติงานให้กับศาลจังหวัดนครพนม

4.4 ลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง เจ้าหน้าที่อัตราจ้างที่ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านงานอำนวยการยุติธรรม ในศาลจังหวัดนครพนม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัย สามารถนำเสนอต่อผู้บริหารศาลจังหวัดนครพนม เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY