

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การ คือ กลุ่มบุคคลที่มาร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกันภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ วัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งขึ้นนั้น นอกจากเพื่อบริการประชาชนในกรณีที่เป็นองค์การของรัฐ หรือเพื่อแสวงหากำไรในกรณีที่เป็นองค์การของเอกชนแล้ว องค์การทุกประเภทจะต้องสร้างสิ่งที่มีคุณค่าให้สังคม สนองตอบความต้องการของสมาชิก และเพื่อความเจริญเติบโตขององค์การด้วย (สมคิด บางโม, 2538)

ไม่ว่าจะเป็นองค์การของรัฐหรือองค์การของเอกชน ส่วนประกอบส่วนที่สำคัญขององค์การที่สุดคือ “คน” ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละองค์การ นั่นเอง การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับองค์การ และการบริหารองค์การเป็นเรื่องยุ่งยากและสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะความต้องการของสมาชิกในองค์การหรือพนักงานลูกจ้าง ตลอดจนผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจะบริหารงานให้สามารถอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าต่อไปจึงต้องเข้าใจจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ให้ถ่องแท้ เมื่อ “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ ดังนั้น จึงสมควรที่จะทุ่มเทศึกษาเรื่องเกี่ยวกับมนุษย์ในการทำงานมากขึ้น (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2521)

หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร (อรุณ รักธรรม, 2526) กล่าวว่า “สิ่งทีบุคคลคาดหวัง ก็คือ องค์การจะให้ประโยชน์อะไรกับตนบ้าง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอุทิศตนและจงรักภักดีต่อองค์การ เพื่อที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน ขณะเดียวกันองค์การก็มีหน้าที่ดูแลรักษาบุคคลเหล่านี้ไว้กับองค์การ โดยพยายามตอบสนองความต้องการของบุคคลให้มากขึ้น สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะองค์การและบุคคลต้องมีความสัมพันธ์ในลักษณะที่พึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน องค์การจึงจะอยู่รอด”

ในทางตรงกันข้าม “หากองค์การ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้ เขาก็จะลาออกไปหางานที่อื่นหรือหากตัดสินใจอยู่ที่เดิมก็จะทำงาน โดยไม่มีความผูกพันต่อองค์การ หรือมีความผูกพันน้อยลง ปรัชญาการณเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิผลขององค์การ เพราะการเลือกอยู่ต่อไปจะทำให้สมาชิกไม่ทำงานหรือทำงานอย่างไม่เต็มที่ ผลที่ตามมาก็คือ การสูญเสียขององค์การในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนเงินเดือน หรือ

สวัสดิการต่างๆ และเสียเวลาในการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรใหม่ที่จะมาทำหน้าที่แทน ส่วนด้านบรรยากาศขององค์กร สมาชิกจะขาดความสัมพันธ์ ที่ดีในการทำงานร่วมกัน และที่สำคัญก็คือ การสูญเสียเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เนื่องจากสมาชิกไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้” ออสการ์ กรุซกีร์ (Oscar Grusky, 1966)

เทศบาลนครเชียงใหม่ เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองเชียงใหม่ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2458 ขึ้นตรงต่อมณฑลพายัพต่อมาเมื่อมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ในปีพ.ศ. 2475 สภาผู้แทนราษฎรจึงมีมติสมควรจัดตั้งชุมชนซึ่งส่วนใหญ่เป็นสุขาภิบาลให้มีฐานะเป็นเทศบาล ในปี พ.ศ. 2478 นับเป็นเทศบาลนครแห่งแรกในประเทศไทย ตั้งอยู่ที่ 1 ถนนวังสิงห์คำ อ.เมือง จ. เชียงใหม่ บริเวณบนฝั่งแม่น้ำปิงด้านทิศตะวันตก ปัจจุบันมีพื้นที่รับผิดชอบ 40.216 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 14 ตำบล ได้แก่ ตำบลหายยา ตำบลช้างม้อย ตำบลศรีภูมิ ตำบลวัดเกต ตำบลช้างคลาน ตำบลพระสิงห์ ตำบลสุเทพบางส่วน ตำบลป่าแดดบางส่วน ตำบลฟ้าฮ่าม ตำบลหนองป่าคลั่งบางส่วน ตำบลท่าศาลาบางส่วน ตำบลป่าตัน ตำบลหนองหอยบางส่วน และตำบลช้างเผือกบางส่วน และนอกจากที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้ว เทศบาลนครเชียงใหม่ยังมีหน้าที่และความรับผิดชอบครอบคลุม แขวงอีก 4 แขวง ได้แก่ แขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละ แขวงเม็ງรายและแขวงศรีวิชัย

พนักงานของเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีสถิติการขาด ลา มาสาย ไม่บ่อย และส่วนใหญ่จะทำงานจนเกษียณอายุ ทั้งข้าราชการและลูกจ้างประจำแต่ปัญหาที่พบคือบุคลากรที่มากกว่างาน ทำให้พนักงานไม่ได้ทำงานอย่างเต็มศักยภาพไม่ได้แสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่หรือบางคนอาจจะไม่ทำงาน ในส่วนของความแตกต่างระหว่าง ข้าราชการและลูกจ้างประจำคือ ลูกจ้างประจำจะมีบำเหน็จแต่ไม่มีบำนาญเมื่อเกษียณอายุเหมือนข้าราชการ ส่วนสวัสดิการในส่วนอื่นนั้นเหมือนกัน นอกจากนี้ยังมีพนักงานจ้างและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานร่วมกันในเทศบาลนครเชียงใหม่ด้วย ส่วนสวัสดิการก็จะ เป็นไปตามประกันสังคม (นิทรพร ชาตยสงวน, 2551: สัมภาษณ์)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยผลการศึกษานำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารใหม่ที่จะใช้ในการวางแผนการรักษาและพัฒนาพนักงานที่มีคุณภาพให้คงอยู่ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรอย่างยั่งยืน และสามารถใช้เป็นโครงการนำร่องสำหรับการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลในเขตอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความผูกพันของพนักงาน ของเทศบาลนครเชียงใหม่ ที่มีต่อเทศบาลนครเชียงใหม่
2. นำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหาร ในการการวางแผนบริหารทรัพยากรมนุษย์ และกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความยั่งยืนให้กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่น ความเต็มใจ และความปรารถนาของพนักงานในการยอมรับ ท่วมเทให้กับการทำงานและองค์กร โดยวัดการรับรู้ของพนักงานผ่านความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านประกอบด้วย 1. ด้านความมั่นใจในการทำงาน 2. ด้านการให้ความสำคัญในการบริการ 3. ด้านวัฒนธรรมการให้บริการลูกค้า

พนักงาน หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการส่วน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างาน พนักงานราชการ ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมของพฤติกรรมของผู้เป็นสมาชิกร่วม หรือเป็นศูนย์ของคนหรือพฤติกรรมของคนและการทำงานร่วมกันของคน ซึ่งในที่นี้หมายถึงสำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่