

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้องค์การธุรกิจต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบธุรกิจอย่างรวดเร็ว องค์การจำเป็นต้องใช้ทรัพยากร รวมถึงกลยุทธ์ด้านต่างๆ เพื่อนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และนโยบายที่กำหนดไว้ “พนักงาน” จึงเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดขององค์การ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่บริหารทรัพยากรอื่นๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต องค์การใดที่สามารถสรรหา พัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์การนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความสามารถขององค์การในการผลักดันให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการบรรลุผลการปฏิบัติงานในระดับสูง และผลงานที่เป็นเลิศทางธุรกิจ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจะคงอยู่คู่กับองค์การ และเป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดสินค้าและบริการ รวมไปถึงการทำให้องค์การประสบความสำเร็จมีกำไรสูงสุด ซึ่งเป็นมากกว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ องค์การต้องรักษาไว้ (สวณีย์ แก้วมณี, 2549:12)

องค์การที่จะทำการศึกษาคือ การประกาศส่วนภูมิภาคจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประกาศส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 เพื่อวัตถุประสงค์ในการประกอบและส่งเสริมธุรกิจการประกาศ โดยสำรวจจัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิตจัดส่งและจำหน่ายน้ำประปา รวมทั้งการดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประกาศเพื่อเกิดประโยชน์แก่การให้บริการสาธารณสุขปโลก โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ (http://118.172.45.41/reg9/topic2_old.php?page=1 : ระบบออนไลน์) กปภ. มีการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง และรองรับการเจริญเติบโตของภาคธุรกิจการค้าในภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ จึงมีความจำเป็นในการจัดเตรียมทรัพยากรในด้านต่างๆ เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ ซึ่งบุคลากรถือเป็นสิ่งสำคัญ โดยที่ผ่านมา กปภ. ได้สรรหาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพื่อเข้าทำงานกับองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับการเกษียณอายุของพนักงานเดิมในอีก 5 ปีข้างหน้า โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและพัฒนาพนักงานมาโดยตลอด อาทิการจัดทำระบบการบริหารพนักงานที่มีศักยภาพโดดเด่น (Talent Pool) เพื่อสรรหาพนักงานที่มีความรู้

ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานสูงในแต่ละภารกิจ และวางแผนพัฒนารองรับการปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์การเกิดความมั่นใจในการมีผู้ปฏิบัติงานรองรับในแต่ละระบบได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ กปภ. ที่มุ่งไปสู่การ “เป็นองค์กรชั้นนำเพื่อปวงชน ที่ให้บริการน้ำประปาอย่างมีคุณภาพ ทัวถึง และได้มาตรฐาน” (รายงานประจำปี 2550, การประปาส่วนภูมิภาค)

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานประปาเขต 9 สำนักงานประปาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประปาอำเภอแม่ริม สำนักงานประปาอำเภอแม่แตง สำนักงานประปาอำเภอสันกำแพง สำนักงานประปาอำเภอฝาง สำนักงานประปาอำเภอฮอด และสำนักงานประปาอำเภอจอมทอง รวม 8 แห่ง เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นที่ตั้งของสำนักงานประปาเขต 9 ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลสำนักงานประปาถึง 27 สำนักประปา ครอบคลุมถึง 8 จังหวัดภาคเหนือ (ประพันธ์ อรัณยนาค : สัมภาษณ์) โดยสำนักงานประปาเขต 9 เป็นผู้รับนโยบายการบริหารจัดการองค์การจาก กปภ. โดยตรง อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นจังหวัดใหญ่ในภาคเหนือ ที่มีปริมาณความต้องการใช้น้ำประปาจำนวนมากทั้งจากภาคครัวเรือนและภาคอุตสาหกรรม เห็นได้จากการที่จังหวัดเชียงใหม่เพียงจังหวัดเดียวมีสำนักงานประปาถึง 8 แห่ง อีกทั้ง กปภ. ยังมีนโยบายขยายธุรกิจในเขตจังหวัดเชียงใหม่อีกอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึงด้วยเหตุนี้ กปภ. จึงตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างไว้ซึ่งบุคลากรอันเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าขององค์การ โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและการบริการมีคุณภาพ อันนำไปสู่มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนการรักษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีคุณภาพ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและนำไปสู่การสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การอย่างยั่งยืน อีกทั้งยังเป็นการช่วยสร้างเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความผูกพันของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคของเขต 9 จังหวัดเชียงใหม่
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ ตลอดจนการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่อไป

1.4 นิยามศัพท์

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร และคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

พนักงาน หมายถึง พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานประปาเขต 9 สำนักงานประปาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประปาอำเภอแม่ริม สำนักงานประปาอำเภอแม่แตง สำนักงานประปาอำเภอสันกำแพง สำนักงานประปาอำเภอฝาง สำนักงานประปาอำเภอฮอด และสำนักงานประปาอำเภอจอมทอง รวม 8 แห่ง โดยมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 236 คน

องค์กร หมายถึง สำนักงานการประปาของการประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 8 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานประปาเขต 9 สำนักงานประปาจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประปาอำเภอแม่ริม สำนักงานประปาอำเภอแม่แตง สำนักงานประปาอำเภอสันกำแพง สำนักงานประปาอำเภอฝาง สำนักงานประปาอำเภอฮอด และสำนักงานประปาอำเภอจอมทอง