

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อประเทศไทยประสบกับวิกฤตการณ์เศรษฐกิจ จึงต้องขอรับการช่วยเหลือจากเงินกองทุนระหว่างประเทศ ซึ่งได้ตั้งเงื่อนไขให้ประเทศไทยได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจโดยมีเงื่อนไขอันหนึ่งคือ โดยมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเข้ามาเป็นทางเลือกหนึ่ง (ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจนั้น ซึ่งสามารถกระทำได้หลายทางคือ วิธีการจำหน่ายจ่ายโอนกิจการ โดยส่งเสริมให้ภาคเอกชนเป็นผู้ลงทุน โดยรัฐวิสาหกิจมีสัญญาซื้อขายผลผลิต หรือบริการในระยะยาวให้เอกชนมีสัญญาร่วมทุนกับรัฐวิสาหกิจในบางกิจการ หรือกับรัฐวิสาหกิจที่เป็นองค์กรแม่ การให้สัมปทานและกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ (วิฑูร ทาบโลนะ, 2539) การแปรรูปรัฐวิสาหกิจอาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงจากที่รัฐบาลเป็นเจ้าของมาเป็นเอกชนเป็นเจ้าของแทน ซึ่งการเข้ามาบริหารการทำงานครั้งนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งการบริหารและบุคคลทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เพราะบุคคลมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตของบุคคลโดยตรง (ประวิทย์ พัดลม, 2542)

บุคคลมักจะปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงด้วยเหตุผลต่าง ๆ รวมถึงความกลัวในสิ่งที่ไม่รู้ เพราะรู้สึกขาดความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งความไม่แน่นอนในการทำงานที่ต้องใช้ทักษะใหม่, ความสัมพันธ์กับบุคคลใหม่, ที่ทำงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงนำมาซึ่งความหวาดกลัวนั่นคือ ความไม่แน่นอนในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (ชาญชัย อาจีนสมาจาร, 2538) ซึ่งความไม่แน่นอนเป็นสาเหตุใหญ่ที่สุดที่ทำให้บุคคลเกิดการต่อต้าน บุคคลจะวิตกกังวลเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ เช่น การเข้าทำงานกับงานใหม่, การบริหารงานแบบใหม่, ความไม่มั่นคงในการทำงาน, ความคลุมเครือซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการต่อต้านได้ทั้งสิ้น (Griffin, 1987) ปัญหาส่วนใหญ่ของพฤติกรรมคนในองค์การที่พบก็คือ การกลัวความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลง (ฉัตรวิบูลย์ ธารเกียรติ, 2540) อันเป็นเหตุให้พนักงานรัฐวิสาหกิจทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 3 แสนคน เกิดความกลัวความคลุมเครือ ไม่ชัดเจนในสิ่งที่ไม่รู้ในสถานการณ์ขององค์การ จึงมีการเคลื่อนไหวเพื่อต่อต้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจขึ้น พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการต่อต้านรุนแรง

เนื่องจากทุกครั้งที่มีการแปรรูป มักได้รับข้อมูลและมีความเชื่อว่าการแปรรูปย่อมมีการปลดพนักงานตามมา (ประวิทย์ พัดลม, 2541) พนักงานที่ถูกปลดจะเกิดความเครียดที่สูงเสียรายได้มาจนเจือจรรบครัว ทำให้พนักงานขาดความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือการเงิน (ศิริโสภาคย์ นุรพาเดชะ, 2528) ขณะเดียวกันทำให้เกิดข่าวลือในองค์กร ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพขององค์กรอันก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานลดลงอีกทั้งสูญเสียความมั่นคงในการทำงานอีกด้วย (Balkin, 1995) จากสถานการณ์ที่องค์การรัฐวิสาหกิจจะถูกแปรรูป ทำให้พนักงานได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก เกิดความเครียดในการทำงาน, แรงกดดันจากสังคม, ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง, ซึมเศร้า, หหมดกำลังใจในการทำงาน, หวั่นวิตกในหลักประกันในการทำงาน, ไม่แน่ใจว่าจะได้รับการจ้างงานต่อไป (รายงานการประชุม การประปาส่วนภูมิภาค, 2542)

จากการศึกษาและเหตุผลดังกล่าวข้างต้นชี้ให้เห็นว่า เมื่อมีการแปรรูปเกิดขึ้น การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานจะตามมา แต่อย่างไรก็ตาม จากการค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีปัจจัยหลากหลายปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง สำหรับปัจจัยที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านองค์การได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) เนื่องจากเมื่อจะมีการแปรรูป พนักงานเกิดความกลัวในสิ่งที่ไม่รู้ในสถานการณ์ขององค์กรเกิดความคลุมเครือไม่แน่ใจในสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น (ประวิทย์ พัดลม, 2542 ; ชาญชัย อาจีนสมอาจารย์, 2538) เพราะปัจจุบันยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจนว่า มีมาตรการรองรับพนักงานอย่างไรหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจผ่านไป (วุฒิพงษ์ เปรียบจริยาวัตร, 2542) ยิ่งทำให้พนักงานรับรู้ความไม่แน่นอนในเหตุการณ์มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน หวั่นวิตกในหลักประกันการทำงาน กลัวว่าจะถูกปลดออกจากงาน ขาดกำลังใจในการทำงาน และสูญเสียความมั่นคงในการทำงาน (เทพพนม เมืองแมน, 2531) และอาจทำให้เกิดการย้ายงาน และลาออกตามมา (ฉัตรวิบูลย์ ชาวเกียรติ, 2540)

ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม (Social support) พบว่า จะมีความสำคัญมากเมื่ออยู่ในภาวะวิกฤตทางอารมณ์ ดังเช่นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับพนักงานทำให้พนักงานอยู่ในภาวะตึงเครียด วิตกกังวล ซึมเศร้า หหมดกำลังใจ (รายงานการประชุม การประปาส่วนภูมิภาค, 2542) การที่พนักงานได้รับคำปลอบใจ กำลังใจ คำแนะนำ หรือการช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จะช่วยลดภาวะตึงเครียดลงได้ (สุภาภรณ์ ด้วงแพง, 2531) และยังทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ทำให้การรับรู้เรื่องการจัดการปัญหาและความเครียดได้ดีขึ้น (Wortman, 1984 อ้างใน ชมนาด วรรณพรศิริ, 2535) โดยเฉพาะการได้รับ

การสนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มที่แตกต่างกันอาจจะส่งผลต่อพฤติกรรม หรือความรู้สึกที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การแตกต่างกันไป ดังที่ Griffith กล่าวว่าคู่สมรส เพื่อนสนิท เป็นกลุ่มที่มีประโยชน์มากที่สุดของการสนับสนุนทางสังคม (Griffith, 1985 cited in Stewart 1993) ซึ่งสอดคล้องกับที่ Brown ได้กล่าวไว้ว่า ครอบครัวเป็นกลุ่มของการสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญมากที่สุดและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด (Brown, 1986 อ้างใน ดาริกา ธาบัวสุวรรณ, 2540) ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการสนับสนุนจากกลุ่มที่เป็นทางการ หมายถึงกลุ่มที่มีการติดต่อด้วยเหตุผลบางอย่าง อาทิ กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคมอื่นและกลุ่มไม่เป็นทางการ หมายถึงกลุ่มที่มีการปฏิสัมพันธ์กันโดยธรรมชาติ อาทิ กลุ่มครอบครัว พี่น้อง ญาติ ว่าจะมีผลต่อการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานเป็นอย่างไร

ส่วนปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ (Sense of Coherence) เนื่องจากว่าการแปรปรวนรัฐวิสาหกิจทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ความเครียดดังกล่าวเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทำให้อัตราการขาดงาน ลางานสูงขึ้น มีความรู้สึกต่อต้านนโยบายขององค์การความผูกพันในงานลดลงและมีแนวโน้มจะลาออกสูง (Marriner, 1980) พนักงานจึงต้องมีความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ เพราะเป็นสิ่งช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล เมื่อประสบปัญหาในการทำงานหรือเกิดการแปรปรวนรัฐวิสาหกิจก็สามารถเผชิญหน้ากับความเครียด และทำให้ความมั่นคงทางอารมณ์ที่จะทำงานต่อไปอย่างมีคุณภาพ (Antonovsky, 1979 ; กังสดาล สุทธิวิธรรค์, 2535 ; เชนฐา แก้วพรม, 2542)

ทางผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญของทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์จะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่เกิดขึ้นจากการแปรปรวนรัฐวิสาหกิจได้ ดังที่ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของ เลอวิน (Lewin 's Force - field Theory of Change) ได้กล่าวว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นและมีการต่อต้านจากพนักงานมาก พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเฉื่อยช้าลง ไม่มีการพัฒนาแต่หากฝ่ายบริหารสามารถลดการต่อต้านของพนักงานได้ องค์การจะเปลี่ยนแปลงและระดับการปฏิบัติงานจะสูงขึ้นองค์การมีการพัฒนาต่อไปได้ (George M. & Jones R., 1996)

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์และความสามารถในการร่วมกันทำนาย การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรปรวนจากปัจจัย 3 ตัวแปร คือ ความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์การรัฐวิสาหกิจได้เตรียมพร้อมในด้านการจัดการกับ

ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับตัวพนักงาน และเพื่อเป็นการนำไปช่วยวางแผนการเตรียมพร้อม หากเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นจริงในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์กับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน, ความรู้สึกของบุคคลและสังคมของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะถูกแปรรูป
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการร่วมกันทำนาย การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะถูกแปรรูป จากตัวแปรความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากกลุ่มที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการและความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนทางสังคมและความมั่นคงในการทำงานในพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในแต่ละองค์ประกอบที่ระดับต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์กับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่แปรรูปรัฐวิสาหกิจ ศึกษาในพนักงานรัฐวิสาหกิจประเภทหนึ่งที่กำลังจะถูกแปรรูปในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบความสัมพันธ์ของความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ กับ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงาน สังคมและบุคคล
2. ทำให้ทราบความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

3. ทำให้ทราบความแตกต่างของความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ในพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานสังคมและบุคคล ในระดับที่แตกต่างกัน

4. เป็นประโยชน์ต่อองค์การที่จะทำการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ในองค์การ ว่าต้องให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

5. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารองค์การรัฐวิสาหกิจในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและรูปแบบเพื่อให้องค์การจะได้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายที่ตั้งไว้ และทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานพัฒนาและมีประสิทธิภาพ

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เข้าใจความหมายของการวิจัยได้ถูกต้องและสอดคล้องกันกับสิ่งที่ต้องการศึกษา จึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organization Change) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบังคับบัญชา ตารางการทำงาน รูปแบบองค์การ ฯลฯ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

2. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) หมายถึง กระบวนการที่ลดบทบาทของรัฐเพิ่มบทบาทของเอกชนโดยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในรัฐวิสาหกิจไปสู่แนวทางใหม่ และมีผลกระทบต่อพนักงานทั้งการทำงานและสภาพอารมณ์

3. ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง สภาวะแห่งความรู้สึกปลอดภัยเชื่อมั่น ที่จะหลุดพ้นจากความกลัว ซึ่งมี 2 ประเภทคือ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจหรือการเงิน และความมั่นคงทางอารมณ์

4. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง ความช่วยเหลือบุคคลจากกลุ่มที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ ด้านอารมณ์, ข้อมูลข่าวสาร, การประเมินตัดสิน และสิ่งของที่ทำให้บุคคลเชื่อว่ามีคนรักและสนใจ มีคนยกย่องและเห็นคุณค่า เพื่อให้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ และเกิดผลดีทั้งทางด้านอารมณ์ และพฤติกรรมผู้รับ

5. ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ (Sense of Coherence) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เชื่อมั่นว่า เหตุการณ์ยุ่งยากในชีวิตเป็นสิ่งที่สามารถเข้าใจ และอธิบายได้อย่างมี

เหตุผล สามารถหาทางคลี่คลายเหตุการณ์เหล่านั้นได้ อีกทั้งยังมองว่า เหตุการณ์นั้นเป็นสิ่งที่น่าท้าทายและมีคุณค่าที่ตนจะเข้าไปจัดการให้สำเร็จลุล่วง

6. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (*Resistance to Change*) หมายถึง ระดับของการปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงซึ่งนำมาซึ่งความไม่แน่นอนทำให้เกิดความหวาดกลัวความวิตกกังวลประกอบด้วยคือ องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน, บุคคลและสังคม

7. พนักงานรัฐวิสาหกิจ (*Privatized Employees*) หมายถึง พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ปฏิบัติงานในองค์การรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในโครงการที่จะแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ