

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง หลากหลาย รวดเร็ว รุนแรงและมีอิทธิพลต่อสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาอย่างรวดเร็วของ วิชาการและเทคโนโลยีด้านต่างๆ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั้งในระดับภูมิภาค และระดับโลก ความล้ำสมัยและปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้หลายๆ องค์กรให้ความสนใจ และความสำคัญมากยิ่งขึ้น ในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมการไว้ก่อนล่วงหน้า และใช้เทคนิค วิธีการ แนวทางต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อจัดการดำเนินการและควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ ที่องค์กรต้องการ กระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกิจการ โทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ วิธีการบริหารงานด้าน โทรคมนาคมจากรูปแบบเดิมที่เป็นองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2497 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ด้วยพันธกรณีที่ประเทศไทยมีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) ในการเปิดเสรีธุรกิจสินค้าและบริการ โดยเฉพาะบริการสื่อสาร และโทรคมนาคมที่มีแนวโน้มของการแข่งขันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น กอปรกับรัฐบาลมีนโยบาย พัฒนารัฐวิสาหกิจให้เป็นองค์กรหลักในการกอบกู้เศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับประเทศ

จนกระทั่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2545 เห็นชอบให้มีการแปลง สภาพองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และต่อมาได้ เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อเป้าหมายของ องค์กร ดังนั้นองค์กรจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่คือ “มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำด้วย นวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า” รวมถึงกำหนดพันธกิจ คือ “มุ่งมั่นเป็นบริษัท โทรคมนาคมชั้นนำ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่เข้าใจและส่งมอบบริการที่ลูกค้า พึงพอใจสูงสุด” เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานที่ร่วมดำเนิน การกับองค์กรซึ่งต้องมีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับ องค์กร ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์กรจึงต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยทั้งนี้ องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวัฒนธรรมการทำงาน การให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึง ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งต่อองค์กรและตนเอง

จากการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ทำให้องค์การพบกับปัญหาต่างๆ มากมาย กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานยังคงมีพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมๆ ซึ่งจะเป็นการยากที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ในทันทีทันใด ดังนั้นผู้บริหารองค์กรมีหน้าที่ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสร้างหรือปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับนโยบายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานซึมซับวัฒนธรรมองค์กรที่ดีต่อไป

นอกจากนี้พฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีจะสามารถทำให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกถึงการยึดเหนี่ยวระหว่างคนในองค์กร ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปัจเจก ทัพพรหม, 2550 : 2) ได้กล่าวเกี่ยวกับมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี จะทำให้บุคคลเกิดความร่วมมือกันในการทำงานเกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การควบคุม และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ยังผลให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กรสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นได้ ถ้าบุคคลในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก โดยความผูกพันสามารถจะทำนายการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งยังผลให้พนักงานยินดีหรือพร้อมใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ไม่มีการขาดงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจ และเสียสละในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่าได้ร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั้นด้วย ผู้บริหารองค์กรจึงมีหน้าที่ในการดูแลรักษาบุคลากรเหล่านี้ไว้กับองค์กร โดยการสร้างแรงจูงใจต่างๆ และตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานให้ตรงกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการอย่างแท้จริง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานที่จะยังผลไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลแก่องค์กร เพื่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

คำถามของการวิจัย

1. พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
2. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างไร
3. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างไ
4. พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,008 คน ซึ่งอยู่ใน จังหวัด กาญจนบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ราชบุรี เพชรบุรี และ ประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และลูกจ้าง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 139 คน ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากเลือกผู้ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีตัวแปรในการศึกษา 2 กลุ่ม คือ

2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร

2.1.2 พฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา และ ด้านความรับผิดชอบต่องาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ และความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3. พื้นที่ที่ศึกษา

ศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเพชรบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

4. ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือน เมษายน 2552 ถึง กุมภาพันธ์ 2553

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และลูกจ้าง ในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาค ที่ 1.1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

ความผูกพันด้านความรู้สึก หมายถึง ความยึดติดและยึดมั่นของบุคคลต่อองค์กรปรารถนาที่จะทำงานอยู่ในองค์กร ซื่อสัตย์ต่อองค์กร เห็นด้วยและยอมรับในเป้าหมาย ค่านิยมขององค์กร ตั้งใจและพยายามที่จะทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย

ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง หมายถึง การมีส่วนร่วมจากการทำงานในองค์กร และมีการพิจารณาถึง ผลเสียที่จะได้รับหากออกจากองค์กรไป ไม่เต็มใจที่จะเสี่ยงกับการสูญเสียในสิ่งที่เขาได้ลงทุนกับองค์กรมาในตลอดระยะเวลาที่เขาทำงาน

ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่เห็นว่าเขาควรจะอยู่ในองค์กรต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่จะทำ หรืออาจเป็นเพราะแรงกดดันจากคนรอบข้าง ความคิดที่บุคคลมีต่อเพื่อนร่วมงานในด้านความรู้สึกต่างๆ ที่มีต่อเขาหากเขาจะออกจากองค์กรไป

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน การพูดคุยเรื่องงานกับหัวหน้า การบอกวิธีการทำงานที่ดีกว่า การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การรับรู้ข่าวหรือประกาศอย่างทั่วถึง

ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ การพูดคุยกับหัวหน้างานได้ทุกเรื่องนอกเหนือจากเรื่องงาน และสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานได้เสมอ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

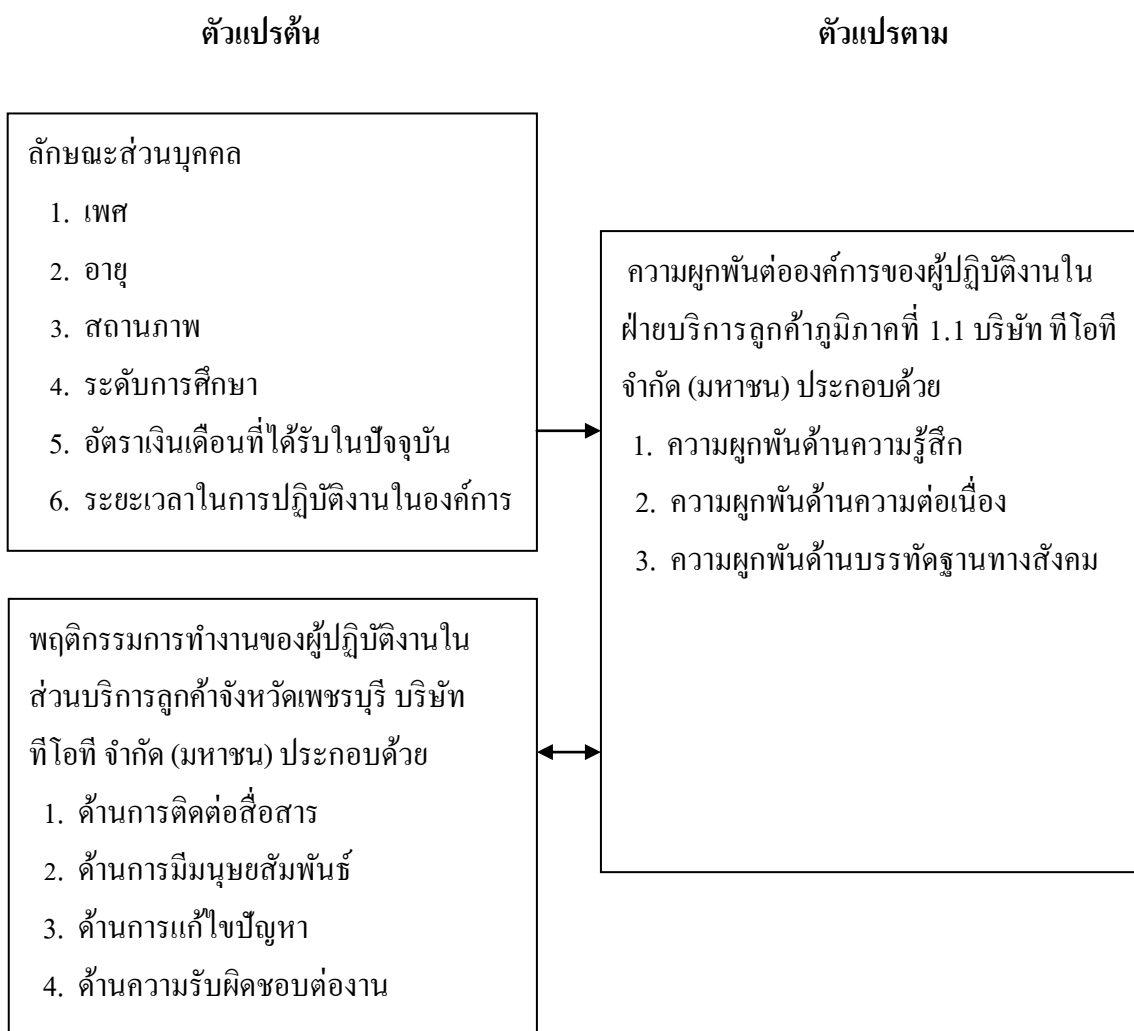
ด้านการแก้ปัญหา หมายถึง การพยายามหาวิธีแก้ไขปัญหเกี่ยวกับงานด้วยตนเอง และคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง การไกล่เกลี่ยเมื่อเกิดปัญหาระหว่างเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำกับเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน

ด้านความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตาม
วันเวลาที่กำหนด การกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายเสมอ การมีความตั้งใจในการที่จะ
ปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานของเพื่อนร่วมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
ผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย
ต่างๆ ในการกำหนดกรอบแนวคิดโดยตัวแปรต้นสังเคราะห์จากแนวความคิดของ ทิพทินนา สมุทรานนท์
(2547 : 21) ปัจเจก ทัพพรหม (2550 : 36) และตัวแปรตามสังเคราะห์จากแนวความคิดของ อเลนซ์
และมีเยอร์ (Allen & Meyer, 1993 : 539) ไอร์วิง (Irving, 1997 : 445) และกรีนเบอร์ก (Greenberg,
1996 : 104-105) มาใช้ในการศึกษาวิจัย ดังแสดงในกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น และพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมทำงานในทางที่ดีขึ้น
2. ผู้บริหารของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้ผลการวิจัย กำหนดแนวทางในการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานภายใน องค์กรที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคต

3. ผู้บริหารของฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.1 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการจัดการฝึกอบรม และเป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น