

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง มีการขยายตัวขององค์การต่างๆ มากขึ้นทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการวินิจฉัยสั่งการ การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนการดำเนินการต่างๆ ได้กลายเป็นปัญหาอย่างหนึ่ง ทั้งในภาคราชการและภาคเอกชน ยิ่งการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจำนวนมาก การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนที่ผิดพลาดย่อมหมายถึงความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อองค์การนั้นๆ แต่ถ้ามีการกำหนดหลักเกณฑ์ด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องแล้ว ก็จะสามารถทำให้การดำเนินการมีความผิดพลาดน้อยที่สุด และเกิดผลดีต่อองค์การมากที่สุด (เศรษฐพร เบญจศิริรักษ์, 2552, หน้า 1)

ลักษณะงานที่มีคุณค่าจะทำให้บุคลากรเกิดความทุ่มเทและเกิดความรู้สึกรักในงาน จากการศึกษารายงานของ Hackman and Oldham (1975) แสดงให้เห็นผลลัพธ์ในด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน เกิดจากภาวะทางจิตใจ 3 ประการ คือ การรับรู้ว่างานนั้นมีความหมาย การได้รับผิตชอบ ผลลัพธ์จากการทำงานและการรับรู้ผลการทำงานซึ่งภาวะทางจิตใจนี้มีอิทธิพลมาจากคุณลักษณะงานหลายประการ เช่น ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน เป็นต้น หากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติมีความหมาย มีโอกาสได้ทำตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งจบ ได้มีโอกาสเห็นผลงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานของตน ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่หลากหลายตลอดจนรับรู้ว่างานที่ทำมีคุณค่าและมีผลกระทบต่อผู้อื่นจะทำให้รู้สึกว่าคุณค่า มีแรงผลักดันที่จะพัฒนาผลงานให้ดียิ่งขึ้น เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ปิยวรรณ สุขดิษฐ์, 2555, หน้า 3 – 4)

การที่จะจูงใจบุคลากรให้มีความพึงพอใจและผูกพันต่อองค์การนั้นจะต้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะงานซึ่งผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบอยู่ เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งปัจจัยลักษณะงานที่พบว่ามีผลผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความประจักษ์ในงาน ผลป้อนกลับของงาน และงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญและส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การทั้งสิ้น (นवलพรรณ ลายสังข์, 2553, หน้า 22)

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าองค์การใดสมาชิกมีความผูกพันต่อองค์การสูง องค์การนั้นก็จะมีบรรลุป้าหมาย และวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น ทั้งนี้เพราะสมาชิกจะมีความเชื่อมั่นต่อนโยบาย ป้าหมาย วัตถุประสงค์ และค่านิยมขององค์การ ก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความปรารถนาที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์การไม่คิดที่จะลาออกหรือโอนย้ายไปที่อื่น ความผูกพันต่อองค์การจึงเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิผลขององค์การ บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงย่อมจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ (เศรษฐพร เบญจศิริรักษ์, 2552, หน้า 2)

องค์การใดสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การแล้วก็จะทำให้บุคลากรมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ ทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดผลปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ แต่ถ้าหากเมื่อใดที่บุคลากรในองค์การไม่มีความผูกพันต่อองค์การก็จะทำให้องค์การเกิดความเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น จนทำให้เกิดผลเสียแก่องค์การในที่สุด จึงนับได้ว่าความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างมาก นอกจากองค์การจะต้องสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพแล้ว องค์การยังจะต้องรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ ด้วยการสร้างทัศนคติด้านความผูกพันต่อองค์การให้เกิดกับสมาชิก เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเหมือนเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน เป็นตัวเชื่อมประสานความต้องการของบุคลากรในองค์การกับเป้าหมายขององค์การเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นหมายความว่าหากบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว ก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การนั้นด้วย ซึ่งประสิทธิผลเป็นความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายต่างๆ ที่กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่

ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความพึงพอใจและสามารถร่วมกันพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ (สุมิตร ขาวประภา, 2550, หน้า 3)

สำหรับองค์การที่ผู้วิจัยจะศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ประกอบไปด้วย 3 ศาล ได้แก่ ศาลจังหวัดสกลนคร ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการพิจารณาคดีแพ่ง คดีอาญา คดีครอบครัว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครเหล่านี้จะมีความเครียดและจะต้องทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ส่งผลให้ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครมีปัญหาในเรื่องความผูกพันต่อองค์การ จะเห็นได้จากข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครแสดงความจำนงยื่นคำร้องขอย้ายไปรับราชการยังศาลยุติธรรมแห่งอื่น ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครลดน้อยลง ปัญหาดังกล่าวนี้ควรได้รับการแก้ไข การปฏิบัติงานของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครจะมีประสิทธิผลได้นั้น ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครจะต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพและผูกพันต่อองค์การ ด้วยเหตุนี้งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร เพื่อค้นหาคำตอบว่าข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครมีความผูกพันต่อองค์การในระดับใด และคุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การหรือไม่ ข้อค้นพบของงานวิจัยเรื่องนี้จะได้นำไปสู่การเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครต่อไป

คำถามของการวิจัย

1. คุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครอยู่ในระดับใด
2. คุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครแตกต่างกันตามคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือไม่
3. คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครหรือไม่

4. แนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานและการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร
4. เพื่อหาแนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานและการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

สมมติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร
2. ทำให้ทราบคุณลักษณะงานและความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร
4. ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณลักษณะงานและการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปร

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) สถานภาพ
- 5) ระดับตำแหน่ง
- 6) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 7) หน่วยงานที่สังกัด
- 8) กลุ่มงาน

1.1.2 คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย

- 1) ความหลากหลายของงาน
- 2) การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด
- 3) ความสำคัญของงาน
- 4) ความเป็นอิสระในการทำงาน
- 5) ผลสะท้อนกลับของงาน

1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

1.2.1 ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมของศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

1.2.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ของศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

1.2.3 ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพของศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร คือ ศาลจังหวัดสกลนคร ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร จำนวน 85 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร คำนวณขนาดตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมด 85 คน โดยใช้หลักการของ Yamane's ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 71 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ได้แก่

3.1 ศาลจังหวัดสกลนคร

3.2 ศาลจังหวัดสว่างแดนดิน

3.3 ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2559

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะงานกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีเรื่องคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980, p.90 อ้างถึงใน นรุตม์ พรประสิทธิ์, 2554, หน้า 9-12) และแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของ Porter and others (1974, pp.603-609 อ้างถึงใน พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2552, หน้า 168-169) สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะทั่วไปของข้าราชการ
ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร

1.1 เพศ แบ่งเป็น เพศชาย เพศหญิง

1.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัด สกลนครเกิดตามปฏิทินจนถึงปีที่ทำการศึกษ แบ่งเป็น 3 ช่วงอายุ คือ ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ช่วงอายุ 31 – 40 ปี และช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นระดับสูงสุดของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป

1.4 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพการครองตนในครอบครัวของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ โสด สมรส หย่าร้างหรือหม้าย

1.5 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับของสถานภาพตามหน้าที่ความ รับผิดชอบของข้าราชการศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ปฏิบัติงาน/ ปฏิบัติการ ชำนาญงาน/ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และบริหาร (ผู้อำนวยการ)

1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่ข้าราชการศาล ยุติธรรมได้เริ่มปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ 1-10 ปี 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

1.7 หน่วยงานที่สังกัด หมายถึง ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครที่ข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนครสังกัดอยู่ มี 3 ศาล คือ ศาลจังหวัดสกลนคร ศาลจังหวัด สว่าง แดนดิน และศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดสกลนคร

1.8 กลุ่มงาน หมายถึง ส่วนราชการภายในที่ข้าราชการศาลยุติธรรมใน จังหวัดสกลนครปฏิบัติหน้าที่ แบ่งเป็น 7 กลุ่มงาน คือ บริหาร (ผู้อำนวยการ) กลุ่มงาน ช่วยอำนวยความสะดวก กลุ่มงานคลัง กลุ่มงานบริการประชาชนและประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานคดี กลุ่มงานช่วยพิจารณาคดี และกลุ่มงานไกล่เกลี่ยและประนอมข้อพิพาท

2. คุณลักษณะงาน หมายถึง คุณสมบัติของลักษณะงานในมิติต่างๆ โดยมีติงาน ที่สำคัญมี 5 มิติ ประกอบด้วย

2.1 ความหลากหลายของงาน (Skill Variety) หมายถึง ความหลากหลายใน การใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความชำนาญที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน

2.2 ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของงาน (Task Identity) หมายถึง การได้ ปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งถึงขั้นตอนสุดท้าย และได้เห็นผลงานที่ตนปฏิบัติ

2.3 ความสำคัญของงาน (Task Significant) หมายถึง ความสำคัญของงาน ที่ปฏิบัติต่อความเป็นอยู่หรือต่องานของผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2.4 ความเป็นอิสระของงาน (Autonomy) หมายถึง การปฏิบัติงานมีอิสระในการใช้ความคิด ได้ตัดสินใจด้วยตนเอง และวางแผนวิธีการปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนได้อย่างเต็มที่

2.5 ผลสะท้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง การได้รับทราบถึงคุณภาพหรือประสิทธิภาพของผลสำเร็จในงานที่ได้ทำลงไป รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนางาน

3. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ ศาลยุติธรรมในจังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย

3.1 ความเชื่อมั่นยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจ ชื่นชม ศรัทธา ภาคภูมิใจในองค์การ พร้อมทั้งยอมรับและเห็นด้วยกับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ

3.2 ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ หมายถึง ความรู้สึกพอใจอย่างเต็มที่ที่จะทุ่มเทความรู้ความสามารถ และตั้งใจที่จะอุทิศร่างกาย แรงใจ สติปัญญาในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ

3.3 ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ หมายถึง ความตั้งใจจริงที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การเดิมโดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนที่ทำงานหรือย้ายงานหรือโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น หรือลาออกจากองค์การ