

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พนักงานใหม่คือผู้ที่เริ่มต้นในการเรียนรู้สภาพแวดล้อมใหม่ภายในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์แก่การทำงานและการดำรงอยู่ร่วมกับสมาชิกในองค์กรต่อไปในภายหน้า แต่โดยปกติแล้วพนักงานใหม่มักจะเกิดความรู้สึกตื่นเต้น ประหม่า วิดกกังวล และขาดความมั่นใจในการที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนในองค์กร (ชูชัย สมิติไกร, 2540; สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2540) ความรู้สึกทางลบเหล่านี้จะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ องค์กรจึงต้องเข้ามาให้ความช่วยเหลือและแนะนำการปฏิบัติตนที่เหมาะสมให้แก่พนักงานใหม่ เพื่อที่ว่าพนักงานใหม่จะได้ไม่รู้สึกว่าคุณทอดทิ้งหรืออยู่อย่างโดดเดี่ยวในช่วงเวลาที่ถือว่าเป็นช่วงวิกฤติในการที่จะปรับตัวให้เข้ากับองค์กร (Casio, 1992) การที่องค์กรไม่ได้เล็งเห็นความสำคัญของการเอาใจใส่พนักงานใหม่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงานมักนำไปสู่การลาออกของพนักงานใหม่ก่อนเวลาอันควร ได้มีการศึกษาพบว่าพนักงานใหม่ประมาณร้อยละห้าสิบถึงร้อยละหกสิบจะลาออกจากการงานในระยะเวลาประมาณเจ็ดเดือนแรกเมื่อเริ่มเข้าทำงาน (Leibowitz, Schlossberg & Shore, 1991; Mathis & Jackson, 1997)

ดังนั้นเมื่อองค์กรได้พนักงานใหม่เข้ามาทำงานด้วยแล้ว จะต้องพยายามรักษาพนักงานใหม่ให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด เพราะการลาออกก่อนเวลาอันควรของพนักงานใหม่จะทำให้องค์กรต้องสูญเสียงบประมาณไปโดยใช่เหตุ (Casio, 1992) หนทางหนึ่งของการป้องกันการลาออกของพนักงานใหม่ก็คือการสร้างความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรให้แก่พนักงานใหม่ จะช่วยให้พนักงานใหม่เกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กรและถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานใหม่เต็มใจในการที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในองค์กรต่อไป

องค์กรจึงควรให้ความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรม ค่านิยม บรรทัดฐาน หรือกฎระเบียบขององค์กรซึ่งจะช่วยให้พนักงานใหม่สามารถรู้แนวทางที่ควรปฏิบัติในองค์กร ทำให้พนักงานใหม่สามารถเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้เร็วยิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้เป็นสัญลักษณ์ที่แสดงว่าพนักงานใหม่ได้รับการหล่อหลอมทางสังคม โดยการหล่อหลอมทางสังคม (socialization) คือ กระบวนการซึ่งบุคคลมีการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจ และมีการยอมรับค่านิยม (values) บรรทัดฐาน (norms) ความเชื่อ (beliefs) ของกลุ่มและองค์กรที่ตนสังกัด (Wanous, 1992)

การหล่อหลอมทางสังคมจะช่วยให้พนักงานใหม่มีการปรับตัวได้เร็วยิ่งขึ้น โดยปกติแล้วพนักงานใหม่จะเตรียมความพร้อมเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ในองค์การอยู่แล้ว (Louis, 1980) ถ้าองค์การสามารถรู้และเข้าใจในสิ่งที่สนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ได้ก็จะช่วยให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้ได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์การได้รับผลผลิตจากพนักงานใหม่ได้เร็วขึ้นเช่นกัน อีกทั้งยังทำให้พนักงานใหม่มีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์การด้วย

การหล่อหลอมทางสังคมของพนักงานใหม่ที่เข้าสู่สภาพแวดล้อมขององค์การเป็นการเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจและสร้างการรับรู้ในระบบสังคมการทำงาน โดยขอบเขตเนื้อหาของ การหล่อหลอมทางสังคมประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ความชำนาญในการทำงาน (performance proficiency) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (people) เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ (organizational goals and values) การเมืองในองค์การ (politics) ภาษาเฉพาะขององค์การ (language) และประวัติขององค์การ (history) (Chao, O'Leary-Kelly, Wolf, Klein & Gardner, 1994) พนักงานใหม่แต่ละคนจะเกิดการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านมากน้อยต่างกันโดยขึ้นอยู่กับว่าข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับองค์การนั้นมีที่มาจากแหล่งใด (Ostroff & Kozlowski, 1993)

จากงานวิจัยของ Ostroff and Kozlowski (1992, 1993) ได้ศึกษาแหล่งที่มาเพื่อการหล่อหลอมทางสังคม ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็นสองแหล่งที่มาคือแหล่งที่มาจาก การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา (supervisor) ผู้ร่วมงาน (co-worker) และพี่เลี้ยง (mentor) และแหล่งที่มาจาก การไม่ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ การสังเกต (observation) การลองผิดลองถูก (trial and error) และการอ่านคู่มือขององค์การ (manual) ดังนั้นจึงได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งที่มาเพื่อการหล่อหลอมทางสังคมจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และแหล่งที่มาจาก การไม่ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาหาคำตอบในสามประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก เพื่อศึกษาว่าพนักงานใหม่ได้มีการเรียนรู้จากแหล่งที่มาใดในการหล่อหลอมทางสังคมแต่ละด้าน ได้แก่ ความชำนาญในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การเมืองในองค์การ ภาษาเฉพาะขององค์การ และประวัติขององค์การ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการจัดรูปแบบโปรแกรมการเรียนรู้ให้แก่พนักงานใหม่ โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาเพื่อการหล่อหลอมทางสังคมว่าแหล่งที่มาใดที่มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานใหม่สามารถปรับตัวได้เร็วยิ่งขึ้น และเมื่อพนักงานใหม่รู้สึกว่าจะสามารถเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหรือได้รับการหล่อหลอมทางสังคมแล้ว ปัญหาที่

เกิดกับพนักงานใหม่ก็จะลดน้อยลงไป อัตราการลาออกจะลดลงด้วย (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2540)

ประเด็นที่สอง เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของพนักงานใหม่ที่วัดจาก ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน โดยตัวแปรสองตัวนี้เป็นเครื่องหมายที่สะท้อนถึงควมมีประสิทธิผลและความไม่มีประสิทธิผลของกระบวนการหล่อหลอมทางสังคม ดังเช่นกระบวนการหล่อหลอมทางสังคมที่ไม่มีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกที่เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติทางลบต่องาน และความเครียดในการทำงาน (Louis, Posner & Powell, 1983) ในประเด็นนี้จึงต้องการศึกษาถึงความสำคัญของการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านที่จะสามารถร่วมกันทำนายนการปรับตัวของพนักงานใหม่ได้หรือไม่

ประเด็นสุดท้าย เพื่อศึกษาการหล่อหลอมทางสังคมในกลุ่มพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวดีและการปรับตัวไม่ดีว่าจะได้รับการหล่อหลอมทางสังคมแตกต่างกันในด้านใดบ้าง เพื่อที่ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำไปประยุกต์ใช้กับพนักงานใหม่ให้มีการปรับตัวที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาแหล่งที่มาในการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้าน ได้แก่ ความชำนาญในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเมืองในองค์กร ภาษาเฉพาะขององค์กร และประวัติขององค์กร
2. เพื่อศึกษาการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านที่สามารถร่วมกันทำนายนการปรับตัวของพนักงานใหม่
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการหล่อหลอมทางสังคมในกลุ่มพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวดีและการปรับตัวไม่ดี

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านของพนักงานใหม่สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 การหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านของพนักงานใหม่สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวดีได้รับการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านสูงกว่าพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวไม่ดี

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายตรงกันได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. การหล่อหลอมทางสังคม (socialization) หมายถึง การที่พนักงานใหม่เรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมใหม่ในองค์การเพื่อสามารถปรับตัวพฤติกรรมและทัศนคติให้เป็นที่ยอมรับขององค์การ โดยวัดจากความชำนาญในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การเมืองในองค์การ ภาษาเฉพาะขององค์การ และประวัติขององค์การ โดยใช้แบบวัดการหล่อหลอมทางสังคมขององค์การ (organizational socialization scale) ของ Chao et al. (1994)

1.1 ความชำนาญในการทำงาน หมายถึง การเรียนรู้และการเข้าใจว่าควรมีทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างไร เพื่อก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการทำงาน

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การรับรู้ว่าคุณค่าอื่นให้การยอมรับตนเองในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในองค์การ

1.3 เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การแสดงตนว่าเป็นผู้ที่มีความรู้และเข้าใจค่านิยมรวมถึงจุดมุ่งหมายในการดำเนินงานขององค์การ รวมถึงความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนองค์การให้บรรลุผลตามที่ตั้งใจไว้

1.4 การเมืองในองค์การ หมายถึง การเรียนรู้ถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงานในองค์การ เช่น กลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลในองค์การ เป็นต้น

1.5 ภาษาเฉพาะขององค์การ หมายถึง การมีความรู้และความเข้าใจจนสามารถนำเอาศัพท์เฉพาะที่มีในอาชีพขององค์การนั้น ๆ ไปใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

1.6 ประวัติขององค์การ หมายถึง การมีความรู้เกี่ยวกับความเป็นมาของสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์การที่ตนสังกัด เช่น พิธีการ ธรรมเนียมปฏิบัติ เป็นต้น และสามารถถ่ายทอดไปสู่ผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

2. พนักงานใหม่ (new employees) หมายถึง พนักงานประจำขององค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่มีการผลิตปูนซีเมนต์และวัสดุก่อสร้าง มีเครือข่ายของงานอยู่ในหลายจังหวัดทั่วประเทศไทย พนักงานใหม่จะมีอายุการทำงานไม่เกิน 18 เดือน เนื่องจากช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์การจนถึง 18 เดือน เป็นระยะเวลาที่สำคัญต่อการเรียนรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ (Berlew & Hall, 1966) แต่เนื่องจากในขณะที่ติดต่อขอเก็บข้อมูลจากทางองค์การนั้น ทางองค์การได้ให้ข้อเสนอแนะว่าพนักงานใหม่ที่มีอายุการทำงานประมาณ 24 เดือนยังถือว่าเป็นพนักงานใหม่เพราะยังต้องได้รับการฝึกอบรมและการเรียนรู้อีกมาก ประกอบกับภาวะการชะลอตัวของเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้องค์การลดการจ้างงานจึงทำให้พนักงานใหม่ในองค์การมีจำนวนน้อยลง การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาพนักงานใหม่ที่เป็นพนักงานประจำและมีอายุการทำงานจนถึงปัจจุบันประมาณ 24 เดือน

3. แหล่งที่มาเพื่อการหล่อหลอมทางสังคม (sources of socialization) หมายถึง การได้รับข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ในองค์การจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และพี่เลี้ยง และการไม่ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ การสังเกต การลองผิดลองถูก และการอ่านคู่มือขององค์การ วัตถุประสงค์จากการประเมินแหล่งที่มาเพื่อการหล่อหลอมทางสังคมโดยการเรียงลำดับความสำคัญ

4. การปรับตัว (adjustment) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรมและทัศนคติที่เป็นไปในทางที่ดีของพนักงานใหม่เมื่อเข้าสู่องค์การ ซึ่งพิจารณาจาก ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวดีวัดจากการมีทั้งคะแนนความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์สูง และพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวไม่ดีวัดจากการมีทั้งคะแนนความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

4.1 ความผูกพันต่อองค์กร (organizational commitment) หมายถึง ภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร และปรารถนาจะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร วัตถุประสงค์จากแบบวัดความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ (affective commitment) ของ Allen and Meyer (1990)

4.2 ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง สภาวะของอารมณ์ทางบวกอันเนื่องมาจากการประเมินงานที่ทำ หรือประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงาน โดยวัดจากแบบวัดของ Weiss, Dawis, England and Lofquist (1967 อ้างใน ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ, 2540) ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับงานเช่น ความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา การจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานใหม่ขององค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่มีการผลิตปูนซีเมนต์และวัสดุก่อสร้าง มีเครือข่ายของงานกระจายอยู่ในหลายจังหวัดทั่วประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทำให้ทราบแหล่งที่มาในการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้าน ได้แก่ ความชำนาญในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การเมืองในองค์กร ภาษาเฉพาะขององค์กร และประวัติขององค์กร
2. ทำให้ทราบการหล่อหลอมทางสังคมในแต่ละด้านที่สามารถร่วมกันทำนุบำรุงการปรับตัวของพนักงานใหม่
3. ทำให้ทราบความแตกต่างของการหล่อหลอมทางสังคมในกลุ่มพนักงานใหม่ที่มีการปรับตัวดีและการปรับตัวไม่ดี

4. การศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการจัดโปรแกรมการเรียนรู้ให้แก่พนักงานใหม่ได้อย่างเหมาะสม และจะเป็นประโยชน์แก่องค์การต่อการนำเอาการหล่อหลอมทางสังคมไปประยุกต์ใช้ในการปรับตัวของพนักงานใหม่

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University