

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้ปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี คู่แข่งขัน รวมถึงความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า ทำให้องค์กรทั้งหลายจำเป็นต้องปรับตัวและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จนั้น จะเกิดขึ้นมิได้ หากปราศจากทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างอุทิศกายและใจเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้มีการกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าว นอกจากจะเป็นการแสดงพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้มีการกำหนดไว้แล้ว ยังประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคลที่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็น รวมถึงเป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่นในการให้ความช่วยเหลือต่อผู้อื่น อีกทั้งให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือสมาชิกเพื่อนร่วมงานด้วยกัน (McShane & Von Glinow, 2000 : 39) นอกจากนี้พฤติกรรมดังกล่าวมักเกิดขึ้นจากการตัดสินใจด้วยตัวเอง ไม่เกี่ยวข้องกับกาให้รางวัล หรือการลงโทษโดยตรงจากองค์กรแต่อย่างใด และเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร (Schnake & Dumler, 1997 : 220) สำหรับผลงานศึกษาของประเทศไทยที่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรส่วนใหญ่ได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกับ Organ (1988 : 5) และ Podsakoff & MacKenzie (1994 : 351) ทั้งนี้ได้มีนักศึกษาให้ความหมายของพฤติกรรมดังกล่าวไว้ดังนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้มีการกำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่เป็นความเต็มใจของบุคลากรที่ได้ปฏิบัติต่อองค์กร (ประไพพร สิงหเดช, 2539 : 13) โดยความหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542 : 12) และ (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543 : 41) แต่มีความหมายบางส่วนเพิ่มเติมว่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ และส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร (ชนัดดา เพ็ชรประยูร, 2545 : 54) ทั้งนี้พฤติกรรมที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยไม่มี

ใครมาบังคับ รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานหรือบุคคลเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งไม่มีการบรรยายถึงลักษณะงาน แต่อาจมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กรตามมาได้ พฤติกรรมเช่นนี้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ Organ (1987 : 8-13) อันประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) และการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

พฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นสิ่งที่ยังต้องการปรารถนาให้บุคลากรต้องพึงมี อีกทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน อาจทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมของพนักงานให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งคำกล่าวนี้ เป็นไปตามทฤษฎีของ Dennis W.Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 1987 : 8-13) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลจากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งระดับ และเงินเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการศึกษา

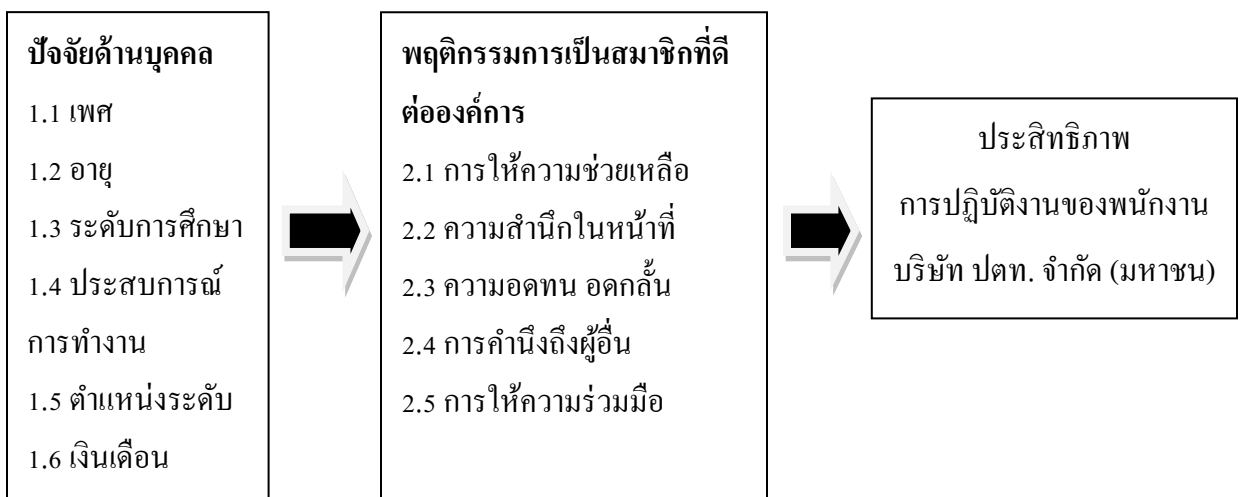
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งระดับ และเงินเดือน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวความคิดในการศึกษา

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และนำมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 4,227 คน โดยจะทำการศึกษาในช่วง เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2557 และผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane โดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5% ได้ทั้งหมด 365 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) โดยแต่ละเรื่องจะศึกษาในเนื้อหาดังต่อไปนี้

- เรื่องพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) จะใช้กรอบแนวความคิดตามทฤษฎีของ Dennis W.Organ (1988) (อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547:35) อันประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
4. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

- เรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ใช้กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี ของ Harrington Emerson (อ้างถึงใน เอกวิณิต พรหมรักษา ,2555) อันประกอบด้วย องค์ประกอบของหลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)
7. มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching)
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing)
12. ให้บำเหน็จรางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
2. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
3. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จากความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ตำแหน่งระดับ หมายถึง ระดับชั้นปัจจุบันของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งได้ ดังนี้ ระดับ 3-9 คือ พนักงานทั่วไป และระดับ 10 ขึ้นไป คือระดับผู้บริหาร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคลเองที่อยู่ นอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรได้มีกำหนดไว้ และเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนา ประสิทธิภาพขององค์กร

โดยได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. **พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน อาสาช่วยเหลือทำงานใน ทุกๆ ด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยไม่ต้องมีใครร้องขอ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อน ร่วมงานที่ไม่ได้มาปฏิบัติงาน
2. **พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความใส่ใจการทำงาน ในหน้าที่ เพราะต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร และเต็มใจปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบ หรือ ข้อกำหนดต่าง ๆ ขององค์กรเสมอ
3. **พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเสมอ แม้จะเลยเวลาปฏิบัติงานและไม่ได้ค่าตอบแทนเพิ่ม มี

ความทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานมากกว่าค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้ และเริ่มปฏิบัติงานก่อนเวลา และกลับบ้านหลังเวลาเลิกงานเสมอ

4. **พฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานตามขั้นตอน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการทำงานกับผู้อื่น ไม่ล้อเลียนหรือวิจารณ์เพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติงานผิดพลาด และระมัดระวังการกระทำที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานกับผู้อื่น

5. **พฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น มีความสมัครใจเข้าร่วมการอบรมต่างๆ ที่องค์กรจัดขึ้น และชอบค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใดๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มา โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นประกอบด้วยหลักการ 12 ประการ มีรายละเอียดดังนี้

1. **กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ทำความเข้าใจแนวปฏิบัติหรือกำหนดแนวความคิดในการปฏิบัติงานให้กระจ่าง เพื่อไปสู่เป้าหมายที่ได้รับก่อนลงมือปฏิบัติงาน

2. **ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความน่าจะเป็นไปได้ของงาน (Common sense)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. **ให้คำแนะนำที่ดี ที่ถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. **รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีระเบียบวินัยและรักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

5. **ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (Fair deal)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสยุติธรรม ตรวจสอบได้

6. **มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้และมีความพร้อมในการทำงาน

7. **มีการรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะ (Dispatching)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องรายงานผลการดำเนินงานทุกระยะและแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

8. **มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standard and Schedule)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องมีมาตรฐานในการทำงานเพื่องานที่ได้นั้นเสร็จตรงตามเวลา

9. **ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized condition)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องมีผลงานที่ได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด

10. **ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized operation)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ต้องมีวิธีการที่ใช้ดำเนินงานที่สามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. **มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Standardized directing)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) กำหนดมาตรฐานที่สามารถเป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงานได้

12. **ให้บำเน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี (Efficiency reward)** หมายถึง การที่พนักงานบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ได้รับรางวัลตอบแทน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานที่ดีต่อไป