

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การคือ ระบบของกลุ่มกิจกรรมที่มีการประสานงานกันกับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปและมีการดำเนินการเพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Kinichi, A. & Williams, B., แปลโดย กิ่งกาญจน์ วรรณิทัศน์ และคณะ, 2552 : 118) ดังนั้น การจัดองค์การ (Organizing) จึงเป็นการจัดหน้าที่ในกระบวนการจัดการที่จะเป็นการกำหนดวิธีการที่องค์การจะทำการจัดสรรทรัพยากรขององค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (พัชสิริ ชมภูคำ, 2552 : 126) จนทำให้เกิดเป็นบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเป็นการรับรู้ของพนักงานที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การและเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยจูงใจพนักงานได้ (Stringer, 2002 : 68 อ้างถึงใน กุณิสรา ภาณุชไพศาล, 2557 : 17)

การสร้างบรรยากาศขององค์การนั้นจะต้องมีการกำหนดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วโครงสร้างองค์การจะมีการจัดทำในรูปแบบของแผนภูมิองค์การที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างงานในด้านต่าง ๆ ในองค์การและการจัดโครงสร้างองค์การจะมีส่วนสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย ซึ่งโครงสร้างองค์การจะช่วยสนับสนุนให้งานในหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การดำเนินการไปได้ด้วยดี ทั้งนี้รูปแบบการจัดโครงสร้างองค์การต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้หลักการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งจะต้องมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นสำคัญ (กิตติ กอบัวแก้ว, 2550 : 58-69)

สำหรับหลักการพื้นฐานของการสร้างบรรยากาศขององค์การนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังเช่น Likert (1976 : 73, อ้างถึงใน บุญชริก แจ่มเจริญกิจ, 2556 : 22-23) ได้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศขององค์การนั้นมีองค์ประกอบ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ (Communication Flow) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making Practices) การเอาใจใส่ต่อพนักงาน (Concern for People) การมีอิทธิพลในองค์การ (Influence on Department) เทคโนโลยีที่ได้นำมาใช้ในองค์การ (Technological Adequacy) และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และผลการศึกษาของ Hay & McBer (1995, อ้างถึงใน วิภาวี มหารักษ์กะ, 2550 : 37) กล่าวว่าองค์การที่มีประสิทธิภาพ คือ องค์การที่มีองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่อยู่ในระดับที่เหมาะสม

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การปฏิบัติของพนักงานภายในสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย การแสดงความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ภายในองค์กร การใช้บันทึกความจำและอื่น ๆ การวิจัยเพื่อตอบคำถามหรือการทดสอบสมมติฐาน การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการจัดเก็บข้อมูลและการทำความเข้าใจเทคนิคการทำงานและพฤติกรรมกรทำงานของฝ่ายอื่น ๆ ในองค์กร (สุธรรม รัตนโชติ, 2552 : 62) ทั้งนี้เราอาจจะรู้จักว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรคือ “Good soldier syndrome” (Organ, 1988) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงให้เห็นความจงรักภักดีต่อองค์กร และพฤติกรรมนี้ไม่ได้เกิดการผลักดัน มีการทดลองศึกษาหลายครั้ง และผลแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรในทางบวกจะทำให้องค์กรนั้นมีผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของลูกค้าและลดค่าใช้จ่าย และลดอัตราการขาดงาน-ลาออก (Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume, 2000)

เมื่อเรากลับมาพิจารณาในบริษัทผู้ให้บริการกลางทะเล ซึ่งเป็นบริษัทต่างชาติที่เข้ามาประกอบกิจการในประเทศไทย โดยมุ่งมั่นที่จะบริการทางด้านอาหารและทำความสะอาดกลางทะเลที่เป็นเลิศ และในเวลาอันสั้นก็มีจุดหมายที่จะทำผลกำไรให้มากที่สุด ทำให้บริษัทต้องออกกฎหมายมากมาย เพื่อจะควบคุมมาตรฐานตามที่บริษัทตั้งไว้ หลายครั้งที่พนักงานไม่ได้ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ขาดการสื่อสารระหว่างกันและกัน ขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งหลายพฤติกรรมทำให้เกิดความเสียหายแก่บริษัท ดังนั้น ทำให้ผู้ศึกษาถึงปัจจัยของบรรยากาศองค์กรในบริษัทนั้น ส่งผลต่อการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี ซึ่งผู้วิจัยหวังว่าจะรู้ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้นำมาปรับปรุง พัฒนาและส่งเสริมให้บรรยากาศองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการที่เป็นเยี่ยมและคุณภาพที่เป็นเลิศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

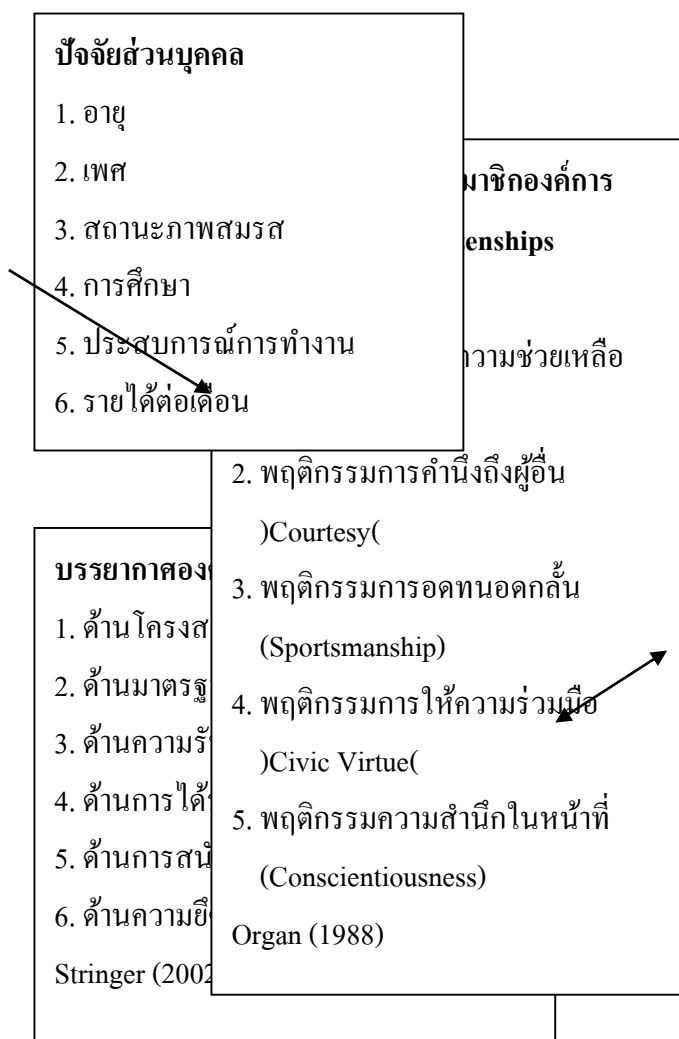
1. เพื่อศึกษาหาระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กรในบริษัทผู้ให้บริการกลางทะเล
2. เพื่อศึกษาหาระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในบริษัทผู้ให้บริการกลางทะเล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน

1.3 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ จึงได้ทำการกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



1.4 สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ในองค์กร ของบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรของพนักงานแตกต่างกัน
2. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ต่อเดือน

บรรยากาศองค์กร ประกอบไปด้วย

- ด้าน โครงสร้าง (Structure)
- ด้านมาตรฐาน (Standards)
- ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition)
- ด้านการสนับสนุน (Support)
- ด้านความยึดมั่นผูกพัน (Commitment)

2. ตัวแปรตาม คือ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร (Organization Citizenships Behavior : OCB) ประกอบไปด้วย

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ขอบเขตของประชากร

ประชากรศึกษาเฉพาะพนักงานในบริษัทผู้ให้บริการกลางทะเล ในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยนี้ใช้เวลาวิจัย 3 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทเพื่อไปปรับปรุงโครงสร้างบรรยากาศองค์การของหน่วยงานให้มีความเหมาะสมและทำให้เกิดผลกระทบในทางบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกองค์การได้ต่อไป

1.6 นิยามศัพท์

บริษัทผู้ให้บริการกลางทะเล คือ บริษัทที่ประกอบการทำอาหาร และบริการทำความสะอาดที่กลางทะเล

บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นสิ่งที่เป็นตัวกลางในองค์การสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมและเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การได้และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะต่าง ๆ ขององค์การนั้น ๆ ประกอบด้วย

- ด้านโครงสร้าง (Structure) คือ องค์การได้จัดระบบโครงสร้างขององค์การ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยมีการอธิบายบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสาร และประสานงานที่คล่องตัว เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

- ด้านมาตรฐาน (Standards) คือ การกำหนดมาตรฐานของการทำงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับมาตรฐานของงานเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

- ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การทำให้พนักงานได้เอาใจใส่ต่องานและตระหนักต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะต้องมีการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

- ด้านการได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การยอมรับและยกย่องพนักงาน หรือกล่าวชมเชย เมื่อพนักงานปฏิบัติหน้าที่เป็นที่พึงพอใจ ตามความเหมาะสม มีการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบ และมีสมคูลที่เหมาะสมระหว่างรางวัลและคำติชมหรือลงโทษ

- ด้านการสนับสนุน (Support) คือ การที่องค์กรให้ความสำคัญการส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานหรือทีมงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือให้กำลังใจหรือให้ความช่วยเหลือจากพนักงานด้วยกันและหัวหน้างาน

- ด้านความยึดมั่นผูกพัน (Commitment) คือ การทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร หรือมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และการทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามของตนเองให้กับการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้น ๆ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรได้ต่อไป

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานภายในสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร โดยส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย การแสดงความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ภายในองค์กร การใช้บันทึกความจำและอื่น ๆ ประกอบด้วย

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือสมาชิกอย่างเต็มใจในองค์กรทันทีเมื่อเกิดปัญหา เช่น การอาสาสมัครช่วยเหลือพนักงานใหม่ในองค์กร การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานมากขึ้น เป็นต้น

- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยความสุขุมรอบคอบโดยใช้การสังเกตถูระเบียบภายในองค์กร หรือการทำงานพิเศษเพิ่มจากเวลางานปกติ เป็นต้น รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มใจ

- พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่แสดงถึงความเต็มใจที่จะเผชิญกับความยากลำบากโดยไม่ย่อท้อ หรืออดทนต่อสิ่งที่เกิดขึ้น จะไม่กล่าวถึงยากลำบากให้บุคคลอื่นฟังในกรณีที่พบกับปัญหาในสถานที่ปฏิบัติงาน มีความคิดในเชิงบวกต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ การแสดงกิริยาที่จะไม่เป็นการสร้างปัญหาหรือผลกระทบต่อบุคคลอื่น มีความนอบน้อมกับบุคคลอื่น ๆ

- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมภายในองค์กร เช่น การแสดงความคิดเห็น การเข้าร่วมประชุม การถกเถียงกับเพื่อนร่วมงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นต้น