

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิทยาการทำงาน รูปแบบของสินค้าและบริการ ผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งทำให้องค์กรต้องมีความพร้อมการป้องกัน หาแนวทาง ตลอดจนการปรับตัว เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554 : 16) เห็นได้ว่าทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการประกอบด้วย บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุคิป (Material) และวิธีการ (Method) ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ภายในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในองค์กรคือ “ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ” เพราะถึงแม้ว่าจะมีเงินทุนมาก มีวัสดุคิปที่ดีและมีราคาถูกกว่าคู่แข่ง มีวิธีการผลิตและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่เหมาะสมเข้ามาทำหน้าที่เป็นผู้ใช้และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนา และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีพัฒนาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต โดยเฉพาะในสถานการณ์ปัจจุบันที่แต่ละองค์กรต่างก็ให้ความสำคัญต่องานทรัพยากรมนุษย์ องค์กรจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้จัดการทุกคนต้องให้ความสำคัญต่อทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของตน ดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้จัดการทุกคนเป็นผู้จัดการทรัพยากรมนุษย์ (Every Manager is Human Resource Manager)” เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ไม่เพียงแต่เป็นทรัพยากรพื้นฐานทางการจัดการเท่านั้น แต่ยังเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร หรือที่เรียกว่า “ทุนมนุษย์ (Human Capital)” และเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจในอนาคต (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2545: 14) องค์กรจึงหันมาให้ความสนใจในการบริหารบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ซึ่งการที่พนักงานมีการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติ เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้

ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์กร และยังช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์กรโดยพนักงาน มีการช่วยเหลือกันทำงานทั้งผู้ร่วมงานภายในและภายนอกของกลุ่มทำให้บุคคลกรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว และรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร (Podsakoff et al., 2000) นอกจากพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแล้ววัฒนธรรมองค์กร เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ที่จะช่วยกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน เป็นวิถีชีวิตที่พนักงานในองค์กรยึดถือปฏิบัติต่อกันมา เห็นได้ว่าองค์กรที่กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้นำจะใช้วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นเสมือนครอบครัวใหญ่ที่ทุกคน ต้องร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นการที่องค์กรมีวัฒนธรรมองค์กร มีผู้นำที่เข้าใจและส่งเสริมความต้องการของบุคลากรจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและส่งผลให้พนักงานเกิดการทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติซึ่งหมายถึงการที่สมาชิกเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในที่สุด

ธนาคารรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชน องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรนั้นจะส่งผลให้พนักงานในองค์กร มีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์กรมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารรัฐแห่งหนึ่ง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ธนาคารสามารถนำผลวิจัยใช้ ประโยชน์ในการปรับปรุง และบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จของธนาคารได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 2,388 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ปี 2559)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ คือ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน

1.2 วัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วย การริเริ่มส่วนบุคคล ความอดทนต่อความเสี่ยง การกำหนดทิศทาง การร่วมมือ การสนับสนุนการจัดการ การควบคุม เอกสิทธิ์ ระบบการให้รางวัล ความอดทนต่อความขัดแย้ง แบบของการสื่อสาร

1.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น สถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

2. ตัวแปรตาม คือ

2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ขององค์การ ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา ค่าใช้จ่าย

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

1.6 นิยามคำศัพท์

1. วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ที่ฝังามของบุคคลในองค์การที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติตามจนเกิดเป็นพฤติกรรมขององค์การส่งผลให้องค์การแต่ละองค์การมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามความเชื่อ การปฏิบัติแบบแผนของแต่ละองค์การซึ่งยึดถือปฏิบัติตามกัน ซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของแต่ละองค์การได้ ประกอบด้วย

1.1 การริเริ่มส่วนบุคคล หมายถึง ความเป็นอิสระในการคิดสิ่งใหม่ๆ และองค์การให้ ความสนับสนุนในอิสระด้านความคิดของพนักงาน

1.2 ความอดทนต่อความเสี่ยง หมายถึง การที่องค์การยอมรับในความเสี่ยงในการ ปฏิบัติงานและการตัดสินใจของพนักงานเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ๆเกิดขึ้นในองค์การ

1.3 การกำหนดทิศทาง หมายถึง การที่องค์การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ ชัดเจนในการทำงาน

1.4 การร่วมมือ หมายถึง การที่หน่วยงานต่างๆ ในองค์การทำงานร่วมกันให้การ ช่วยเหลือร่วมมือกันในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

1.5 การสนับสนุนการจัดการ หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนับสนุนในการ ทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

1.6 การควบคุม หมายถึง การที่องค์การมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานเพื่อ ควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

1.7 เอกลัทธิ หมายถึง การทำงานที่เห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าการทำงานเฉพาะกลุ่ม งานหรือหน่วยงาน

1.8 ระบบการให้รางวัล หมายถึง เป็นการกำหนดรางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การ เลื่อนตำแหน่ง โดยพิจารณาจากความสามารถมิใช่จากความสนิทสนม

1.9 ความอดทนต่อความขัดแย้ง หมายถึง การที่องค์การให้ ความสนับสนุนในการ วิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องความขัดแย้งอย่างเปิดเผย

1.10 แบบของการสื่อสาร หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ และจำกัดตาม สายงานตามบังคับบัญชา

2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจและรักในสภาพแวดล้อมการทำงาน และการใช้ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานเมื่อพนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี สภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ดี มีความรู้สึกรักและพอใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ประกอบด้วย

2.1 การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง รายได้และผลตอบแทนมี ความยุติธรรมและมีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับ

2.2 โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล หมายถึง บุคคลในองค์การมีการ พัฒนาตนเอง เช่น การเข้าร่วมฝึกอบรมเพิ่มความรู้ เพิ่มทักษะในการทำงาน และสามารถวางแผนการทำงานของตนเองได้เป็นอย่างดี

2.3 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน หมายถึง การติดต่อระหว่างกลุ่ม งานต่างๆ ภายในองค์การ มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน ยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อ ผู้อื่นร้องขอความช่วยเหลือ ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพรรค ชนชั้นวรรณะในที่ทำงาน

2.4 สิทธิของพนักงาน หมายถึง การที่องค์กรให้โอกาสพนักงานบริหารจัดการวางแผนการปฏิบัติงานของตนเองในขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัว มีอิสระในการทำงานและแสดงความคิดเห็น

2.5 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น หมายถึง การที่บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาในการทำงานและเวลาของชีวิตส่วนตัวได้ มีเวลาว่างในการทำกิจกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการทำงาน

2.6 สภาพภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีความปลอดภัย สะอาด ไม่เป็นอันตรายต่อการทำงาน มีบรรยากาศที่นำทำงานไม่รู้สึกรำคาญ และไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพในการทำงาน

2.7 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง พนักงานมีโอกาสในการก้าวหน้าและเติบโตในหน้าที่การงาน จากความสามารถและทักษะในการทำงาน

2.8 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง พนักงานมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความรับผิดชอบต่อสังคม

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่มีความรักในการทำงาน ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้องค์กรด้วยความเต็มใจโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำงานและไม่ได้ให้รางวัลในการทำงาน สามารถได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีความรู้สึกรักในการทำงานและรักในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ประกอบด้วย

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การเต็มใจในความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหาหรือความผิดพลาด

3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การแสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อผู้อื่น ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ในการทำงาน

3.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา หมายถึง การอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่ทำให้ท้อใจ ความไม่สบายใจ หรือความเครียดที่เกิดขึ้น รู้จักการรอกอยจากปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ร้องทุกข์ ถึงแม้จะมีสิทธิ รอกอยอย่างมีน้ำใจนักกีฬา

3.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมการยอมรับในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ไม่ใช้เวลาปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากการทำงาน ให้ความร่วมมือกับการทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมต่อปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อไม่เป็นการเพิ่มปัญหาให้มากขึ้นยิ่งกว่าเดิม แสดงสุภาพต่อผู้อื่น ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้ โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เวลาเร็วที่สุด และคุณภาพที่ดีที่สุด ประกอบด้วย

4.1 คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานตามกำหนดและสร้างให้เกิดความพึงพอใจได้

4.2 ปริมาณงาน หมายถึง งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ปริมาณงานมีความเหมาะสมตามที่องค์กรได้กำหนดไว้

4.3 เวลา หมายถึง เวลาที่ปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว งานเสร็จตามระยะเวลาที่องค์กรกำหนด

4.4 ค่าใช้จ่าย หมายถึง ความสามารถบริหารต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานคุ้มค่ามากที่สุดและได้ผลตามที่ต้องการ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนานโยบายในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ผู้บริหารสามารถนำไปใช้วางแผนพัฒนาการทำงานให้กับพนักงานในองค์กร และข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของธนาคาร

2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้วิจัยท่านอื่นที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ทำการศึกษาประเด็นอื่นๆ ที่ยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์