

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่ออย่างก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลทางเศรษฐกิจ (Marquardt, 2005) ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าหลายต่อหลายองค์กรเริ่มตระหนักและตื่นตัวกับสิ่งที่ตนเผชิญอยู่ ต่างก็หาวิธีที่จะดำรงอยู่ท่ามกลางการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงต้องพยายามสร้างจุดเด่น และข้อได้เปรียบเชิงการแข่งขันเพื่อการบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กรทุกองค์กร การบริหารจัดการที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงาน และลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรจึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความสามารถและการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะ ความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน องค์กรจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วยบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Motowidlo, Borman and Schmit, 1997)

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้นการที่จะบริหารจัดการให้บุคลากรทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนสามารถแข่งขัน และทำให้องค์กรอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษากิจการการจัดการองค์กร และการควบคุมปัจจัยต่าง ๆ (อรรวรรณ บุญบำรุง, 2557) โดยเฉพาะการเสริมสร้างให้ทุกคนในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งนี้ก็เพิ่มให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ใช่พฤติกรรมหรือการกระทำในลักษณะเชิงรับ แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานระหว่างงานกับองค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความต้องการบางอย่าง และเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ Buentello, O., Jung, J. and Sun, J. (2014) ได้อธิบายว่าอย่างน่าสนใจว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนำผลประโยชน์มาสู่ตน พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวมากขึ้น เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร (Phoades and Eisenberger, 2002) ซึ่งจะสร้างความรู้สึก

ต่างตอบแทน ส่งเสริมความคิดของบุคลากรที่ว่า องค์กรตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ประโยชน์ที่ดีทั้งต่อบุคลากรในแง่ของการมีความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้นและต่อองค์กรในแง่ของการมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และมีพนักงานเป็นจำนวนมากที่ไล่ล่าหารางวัลหรือผลตอบแทนจากองค์กร โดยใช้กลยุทธ์ (Tactics) ของการจัดการ ความประทับใจ โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB) นักวิชาการและนักวิจัยทั้งหลายต่างพิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะ ศึกษา การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ซึ่งผลที่ได้จะนำไปสู่การกำหนดแนวทาง ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงและพัฒนาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด รวมทั้งยังสามารถนำผลการศึกษา มาใช้สร้างระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และกำหนด นโยบายต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อนำไปสู่การเติบโตของธุรกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแตกต่างกัน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ครั้งนี้ ใช้วิทยาการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เพื่อศึกษาวิจัย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สีนก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

## 1. ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานใน บริษัท สิ้นก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัย เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทสิ้นก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด จากการศึกษาเอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

### 1. ตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Phoades and Eisenberger (2002) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาวมณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน

### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

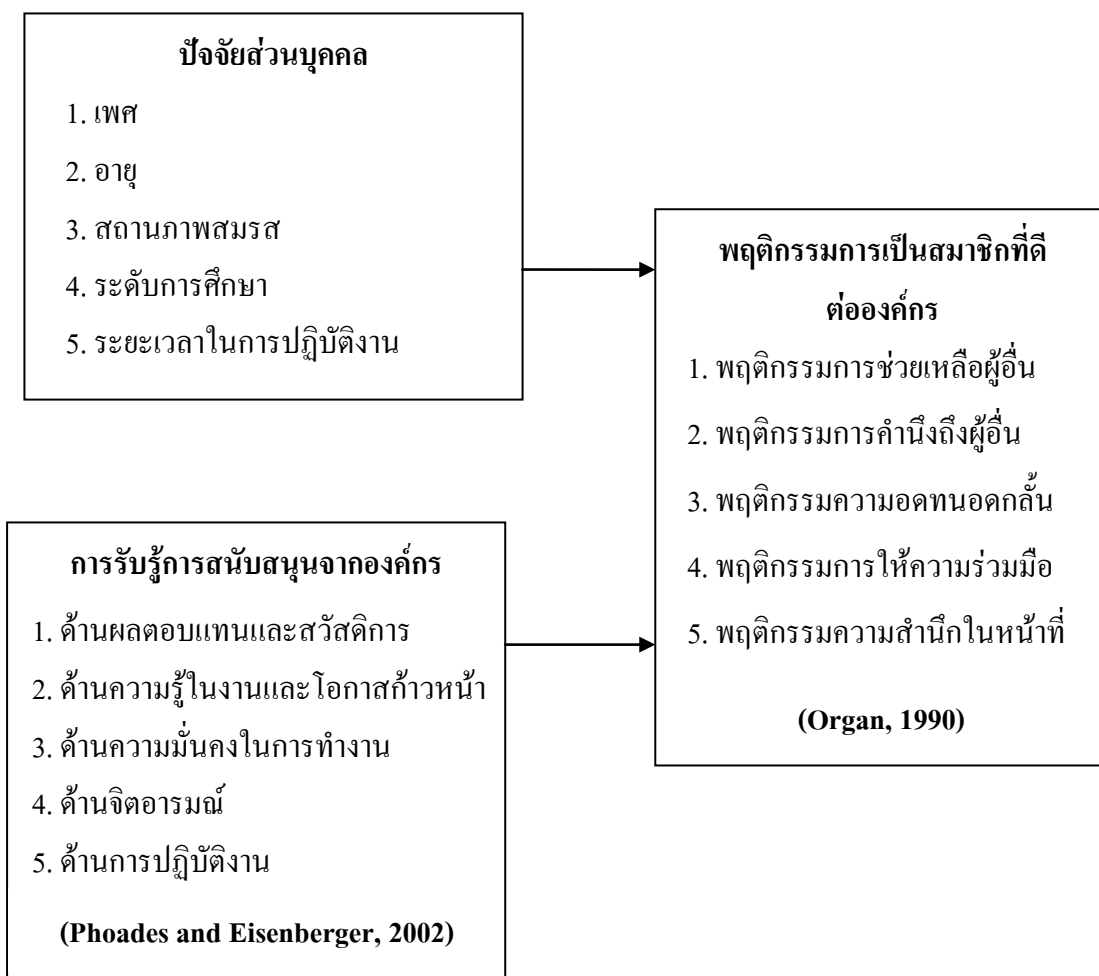
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Organ (1990) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

### 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสิ้นก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ค้างนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดของ Phoades and Eisenberger (2002) เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาวมณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน และประยุกต์ใช้แนวคิดของ Organ (1990) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ใน 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และ (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และสามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยค้างนี้ ได้ดังนี้

## ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.6 นิยามศัพท์

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

**เพศ** หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

**อายุ** หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่บนบเวลาเป็นปีตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่

ตอบแบบสอบถาม

**สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ โสด สมรส หม้ายหรือม่าย

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานบริษัทสินก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับ ปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี

**ระยะเวลาการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่แรกเข้ามาทำงาน ของ พนักงานบริษัทสินก้าว คอนสตรัคชั่น จำกัด ถึงปัจจุบันที่ตอบแบบสอบถาม

**2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร** หมายถึง การรับรู้ของของพนักงานบริษัทสินก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด เกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (4) ด้านจิตอาวมณ์ และ (5) ด้านการปฏิบัติงาน

**ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ** หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานในองค์กรและครอบครัว

**ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า** หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การจัดให้มีการศึกษาอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ ความสามารถต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

**ด้านความมั่นคงในการทำงาน** หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไปไม่ปลดออกหรือเลิกจ้าง

**ด้านจิตอาวมณ์** หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงานเมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ และให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจ เมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

**ด้านการปฏิบัติงาน** หมายถึง การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สอนงาน ให้ความไว้วางใจ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร

**3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานของพนักงานบริษัทสินก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร ใน 5 ด้าน ดังนี้ (1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และ (5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

**พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง พฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์กร

**พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตน มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจ

**พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

**พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกรักต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

**พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ชยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้องรวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสินก้าวคอนสตรัคชั่น จำกัด ที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน ให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางบวกและพัฒนาเป็นผลการปฏิบัติงานที่สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรได้

2. องค์กรหรือหน่วยงานอื่นสามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเอง ในการพัฒนาปรับปรุงเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ด้วย