

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ที่มีลักษณะของความเป็นโลกไร้พรมแดน (borderless world) ทำให้การดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบและเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจจากคู่แข่งอื่น เพื่อให้ธุรกิจหรือองค์กรของตนสามารถอยู่รอดและดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ซึ่งองค์กรที่สามารถอยู่รอดได้นั้น มักจะเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการใช้ทรัพยากรอันได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ (material) เงินทุน (money) คน (man) และทรัพยากรที่องค์กรถือว่าเป็นสมบัติและมีความสำคัญที่สุดคือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะมนุษย์จะเป็นผู้สามารถนำทรัพยากรอื่นมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรด้วย ทรัพยากรมนุษย์จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนสำคัญที่สุด และเป็นทุนที่มีค่าและให้ผลตอบแทนกับองค์กร

องค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้จักการบริหารจัดการบุคคล และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้ต้องมุ่งสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (competitive advantage) ให้มากกว่าคู่แข่ง ด้วยอาศัยการปรับตัวเพื่อสร้างกลวิธีต่าง ๆ ในการจัดการองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ดังจะเห็นได้จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบุคลากร หรือกำลังคนในองค์กร นั้น (วีระวัฒน์ ปิ่นนิทามัย, 2544, หน้า 133) ดังนั้นองค์กรจึงมีความต้องการให้สมาชิกในองค์กรมีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา มีความผูกพันที่ดึงมาจากจิตใจ มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ตั้งใจทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการทำงานให้สูงขึ้น

การคัดเลือกคนเข้าทำงานเป็นสิ่งยาก แต่สิ่งที่ยากกว่าคือการรักษาคคนดีให้อยู่ในองค์กรเป็นระยะเวลานาน อาจเป็นเพราะแต่ละบุคคลที่มีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป ดังที่เมเยอร์ และ อัลตัน (Meyer & Aller, 1993, p. 539 อ้างถึงใน เพ็ญภัทร์ เจริญพิทยา, 2546) ได้บอกถึงความผูกพันของบุคคลที่จะคงอยู่หรือออกไปจากองค์กรไว้ว่ามีอยู่ 3 ประเภท คือ 1) บุคคลอยู่ใน

องค์การเพราะเขา “ต้องการ” ที่จะอยู่ (want to) หรือ 2) บุคคลอยู่ในองค์การเพราะเขา “จำเป็น” ที่จะอยู่ (need to) หรือสุดท้าย 3) บุคคลอยู่ในองค์การเพราะเขาคิดว่าเขา “สมควร” ที่จะอยู่ (ought to do) และประเภทของความคิดทั้งสามอย่างนี้จะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ความผูกพันต่อองค์การ ไม่เพียงแต่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ความผูกพันยังมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ

กรีนเบิร์ก และ บาร์อน (Greenberg & Baron, 1991, p. 176 อ้างใน เพียงภัทร เจริญวิทยา, 2546) ที่ได้บอกว่าความผูกพันมีความเกี่ยวพันในระดับสูงของความเต็มใจที่จะแบ่งปันและเสียสละ และประเภทต่าง ๆ ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับความผูกพัน สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้ยั่งยืน อาจทำได้โดยการพัฒนาพฤติกรรมในการทำงานให้แก่บุคลากรให้มีความประพฤติในการช่วยเหลือ (altruism), พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness), พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship), พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการจากองค์การ แต่เป็นพฤติกรรมเกิดขึ้นเองของสมาชิกที่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เกินกว่าบทบาทที่รับผิดชอบ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี คำกล่าวทั้งหมดนี้เป็นไปตามทฤษฎีของออร์แกน (Organ) ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana university) ประเทศสหรัฐอเมริกาผู้เป็นเจ้าของทฤษฎีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ, 1987, pp. 8 - 13)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมที่องค์การพึงประสงค์ และสมาชิกเต็มใจปฏิบัติ โดยเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ของพนักงานซึ่งองค์การไม่ได้ระบุไว้ การที่สมาชิกในองค์การนั้นจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเช่นใดนั้น นอกเหนือไปจากลักษณะส่วนบุคคลแล้ว สภาพต่าง ๆ ในองค์การก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าว และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพแก่องค์การได้

บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (บสภ.) จัดตั้งขึ้นตามแผนฟื้นฟูระบบ สด เป็นการเงินของกระทรวงการคลัง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 โดยมี วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด (มหาชน) (BBC) ซึ่ง บสภ. มีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟู และพัฒนาระบบสถาบันการเงินเป็นผู้ถือหุ้น โดยตรงของบริษัท เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ บสภ. ควบรวมกิจการกับบริษัทบริหารสินทรัพย์สถาบันการเงิน (บพส.)

รวมทั้งให้ บสภ. รับโอนพนักงานของ บบส. มายัง บสภ. ตามความสมัครใจอีกด้วย ซึ่งส่งผลให้มีความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รวมศักยภาพของพนักงานและระบบการทำงานของทั้งสององค์กรไว้ด้วยกัน

เมื่อ บสภ. มีคนมารวมอยู่ด้วยกันเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งแต่ละคนก็มีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จึงมีผลต่อองค์กร โดยรวม บสภ. จึงเปรียบเสมือนที่รวมของคนหลาย ๆ คนที่เข้ามาทำงานตามหน้าที่ต่าง ๆ ที่จำเป็น สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร จึงส่งผลต่อพฤติกรรมรวมไปถึงความนึกคิด ความเชื่อ และทัศนคติของพนักงานในองค์กร ดังนั้นหากสามารถส่งเสริมให้พนักงาน บสภ. เกิดพฤติกรรมที่ดี และพึงประสงค์ต่อองค์กร ได้ย่อมส่งผลดีต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าพนักงานในองค์กรกระทำพฤติกรรมนั้นด้วยความเต็มใจ แม้มิได้มีผู้ใดบังคับหรือกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ซึ่งสิ่งนี้เองที่เรียกว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากประเด็นสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการในการปรับปรุงและส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ยังผลไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลแก่องค์กร เพื่อความสำเร็จขององค์กรในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แตกต่างกัน

2. บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แยกต่างกััน
3. บุคลากรที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แยกต่างกััน
4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด แยกต่างกััน
5. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา : การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมกรการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรการความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมกรการมีความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมกรการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรการมีส่วนร่วมในองค์กร

ขอบเขตด้านพื้นที่ : การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ที่ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ จำนวน 848 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา : ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2551 และเดือน มกราคม 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์กร หมายถึง บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
2. พนักงาน หมายถึง บุคลากรของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลหมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ของพนักงานแต่ละคน ได้แก่ เพศ, อายุ, อายุงาน และ ระดับการศึกษา
4. อายุ หมายถึงอายุของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็นอายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25 - 35 ปี อายุ 36 - 45 ปี หรือมากกว่า 45 ปี

5. อายุงาน หมายถึง อายุงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็นต่ำกว่า 2 ปี, 2 - 5 ปี หรือ มากกว่า 5 ปี

6. ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี หรือ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

7. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนเองปฏิบัติอยู่อย่างเหนียวแน่น ซึ่งประกอบด้วย การยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร ความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความวิริยะอุตสาหะ และความปรารถนาที่จะดำรงสถานภาพในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรต่อไป จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

7.1 ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรรวมทั้งความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานและองค์กร ความภาคภูมิใจและความสุขในการทำงาน

7.2 การผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ หมายถึง การที่พนักงานตระหนักถึงสิ่งต่าง ๆ หากออกจากองค์กรไป ได้แก่ ผลกระทบต่อตนเอง เช่น การเสียประโยชน์ในการเรียนรู้ที่ดี เพื่อนที่ดี และผลกระทบต่อองค์กร เช่น การทำให้องค์กรประสบปัญหาการขาดกำลังคน

7.3 ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน หมายถึง การที่พนักงานจะยังคงความเป็นสมาชิกในหน่วยงานและองค์กรต่อไปด้วยความรู้สึกถึงพันธะผูกพันที่ตนรับรู้ว่าเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนต้องให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ตนสังกัดและองค์กรต่อไป

8. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ที่ไม่ได้ระบุไว้ในกฎระเบียบ หรือหน้าที่ที่พนักงานต้องปฏิบัติ แต่พนักงานกลับปฏิบัติเองด้วยความเต็มใจและสมัครใจ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความสำนึกในหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในองค์กร

8.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่เพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาในการทำงาน แบ่งปันสิ่งต่าง ๆ เพื่อเอื้อต่อการทำงานเช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเจ็บป่วยจนไม่สามารถทำงานของตนเองได้ รวมทั้งการช่วยเหลือแนะนำผู้ร่วมงานในการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ในการทำงาน

8.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม หมายถึง การกระทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งซึ่งกันและกันของพนักงาน โดยการเคารพสิทธิของบุคคลอื่น การตรวจสอบและการปรึกษากับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องก่อนตัดสินใจในเรื่องงานหรือดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

8.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ หลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่นหรือจากความเครียด จากความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจแม้จะไม่พอใจก็ตาม ไม่เพิ่มภาระให้กับผู้บริหารด้วยการร้องทุกข์หรือมีมุมมองในแง่ดีต่อองค์การแทนที่จะมองในแง่ร้าย

8.4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด ตรงต่อเวลา สนองนโยบายขององค์การ การช่วยเหลือเกื้อกูลขององค์การ ไม่ใช่ใช้เวลาในเรื่องส่วนตัวและรักษาชื่อเสียงตลอดจนภาพพจน์ที่ดีขององค์การ

8.5 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์การ หมายถึง การสนับสนุนองค์การในด้านการบริหารต่าง ๆ เช่นการมีส่วนร่วมรับผิดชอบการดำเนินงานในองค์การ การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การติดตามข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ การสนใจเข้าร่วมประชุม การเก็บรักษาความลับขององค์การ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อการปรับปรุงพัฒนาองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด
4. เป็นแนวทางในการนำเสนอข้อมูล เพื่อใช้กำหนดนโยบาย วางแผน และพัฒนา รวมทั้งบริหารจัดการบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
5. เป็นแนวทางให้หน่วยงานหรือบริษัทต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น