

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หากกล่าวถึงเรื่องของการแข่งขันแล้วนั้น ไม่ว่าจะ เป็นธุรกิจประเภทใด ต่างก็มีการแข่งขันอย่างรุนแรง เนื่องจากทุกธุรกิจไม่ได้มีผู้ประกอบการเพียงรายเดียวในตลาด แต่มีผู้ประกอบการมากมายในธุรกิจประเภทเดียวกัน ซึ่งเมื่อมีผู้ประกอบการหลายรายในธุรกิจประเภทเดียวกันก็ยิ่งจะทำให้การแข่งขันมีความรุนแรงขึ้น เช่นเดียวกับธุรกิจธนาคารที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ซึ่งการแข่งขันนี้เองทำให้ธนาคารแต่ละแห่งต้องทำให้ตนเองมีความพร้อมเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารรายอื่นๆ ได้ และเพื่อรองรับกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นด้วย โดยจะเห็นได้จากในปี 2548 ระบบธนาคารพาณิชย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมความพร้อม ในการแข่งขันกันอย่างคึกคัก เช่น การควบรวมกิจการให้มีขนาดใหญ่ขึ้น การปรับปรุงบริการใหม่ๆ และการปรับภาพลักษณ์องค์กรหรือการรีแบรนด์ดิ้ง ซึ่งการปรับปรุงบริการใหม่ๆ และการรีแบรนด์ดิ้งของแต่ละธนาคารนั้นก็เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้จดจำแบรนด์ของธนาคาร และเพื่อช่วงชิงความเป็นที่หนึ่งในธุรกิจ ตลอดจนเพื่อรองรับการแข่งขันของธุรกิจธนาคารในปี 2549 ที่จะมีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ จากการเปิดเสรีทางการเงิน อัตราดอกเบี้ยขาขึ้น และอัตราเงินเฟ้อที่เร่งตัวสูงขึ้น (“จับชีพจรเบงกัไทย ปี 49 รายใหญ่ ผงาด...รายเล็กโคม่า,” ออนไลน์, 2006) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขัน และเพื่อความอยู่รอดดังกล่าวนั้น อาจเป็นแรงกดดันต่อพนักงานของธนาคารได้ โดยเมื่อพนักงานขององค์กรได้รับแรงกดดันจากองค์กรร่วมกับแรงกดดันจากภายนอก เช่น ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแล้ว อาจจะทำให้พนักงานแสดงปฏิกิริยาด้วยการมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ควรกระทำ เช่น การให้ข้อมูลที่บิดเบือนจากความเป็นจริง (Ostroff and Rothausen, 1997, p. 173) การมีความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง เป็นต้น ในขณะที่ความเครียดจากการทำงานและแนวโน้มที่จะลาออกจากการเป็นพนักงานกลับเพิ่มมากขึ้น (Judge and Ferris, 1992; Caldwell and O'Reilly, 1990; Schneider et al., 1995) ทั้งนี้ อาจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติ ค่านิยม ความต้องการ และเป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน (Cable and Judge, 1996, p. 294)

จากการศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของค่านิยมทางจริยธรรมระหว่างพนักงานและองค์การ ของโซตาร์และคณะ (Soutar et al., 1994, p. 258) ได้อธิบายไว้ว่า ความขัดแย้งของค่านิยมทางจริยธรรมและความแตกต่างของพฤติกรรมที่คาดหวังกับบรรทัดฐานขององค์การ ทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความกดดันทางจริยธรรม จึงเลือกแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยพฤติกรรมที่เลือกแสดงออกอาจจะเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ขาดจริยธรรมทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ (Peterson, 2003, p. 559) ซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่ขาดจริยธรรมของพนักงานนี้เองที่อาจก่อให้เกิดปัญหาารุนแรงอื่นๆ ตามมาได้ เช่น การทุจริตต่อหน้าที่ อันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ ความเชื่อมั่นของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์การ ความสำเร็จขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานด้วย (Moser, 1988, p. 175) ซึ่งนอกจากการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแล้ว ความเชื่อทางศีลธรรมที่แตกต่างกัน ยังเป็นปัจจัยสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกกดดันให้แสดงพฤติกรรมการทำงานที่ขาดจริยธรรม พนักงานที่มีความเชื่อศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ หรือ พนักงานที่มีแนวคิดในการแสดงพฤติกรรมโดยคำนึงถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ (Peterson, 2003, p. 557) พนักงานจึงไม่มีความกดดันทางจริยธรรม ไม่มีความเครียดในการทำงาน และไม่มีพฤติกรรมการทำงานที่ขาดจริยธรรม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าพนักงานที่มีความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ เมื่อได้รับความกดดันทางจริยธรรมจะสามารถปรับตัวได้ จึงไม่มีผลต่อความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบองค์การ และไม่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานด้วย ในขณะที่พนักงานที่มีความเชื่อศีลธรรมเชิงสากล หรือพนักงานที่มีแนวคิดในการแสดงพฤติกรรมเป็นแบบแผนชัดเจนเหมือนกันไม่ว่าอยู่ที่ใด เมื่อได้รับความกดดันทางจริยธรรมในการทำงาน จะไม่สามารถแสดงพฤติกรรมการทำงานหรือตัดสินใจได้ตามสถานการณ์ ทำให้พนักงานรู้สึกไม่ชอบและไม่พอใจที่จะทำงานกับองค์การ จึงมีความตั้งใจในการลาออกสูงขึ้น (Sims and Kroeck, 1994; Schwepker, 1999; Shafer, 2002)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าในสถานการณ์ที่ธนาคารหลายแห่งมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อเตรียมความพร้อมในการแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดนั้น พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่งมีระดับการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมในการทำงานเป็นอย่างไร มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์มากน้อยเพียงใด และมีระดับความผูกพันต่อองค์การเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อธนาคารแห่งนี้จะได้นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ขององค์การไม่ให้เกิดผลกระทบ

ทางลบหรือมีผลกระทบทางลบน้อยที่สุดต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือการลาออกของพนักงาน เพราะอาจจะส่งผลถึงความอยู่รอดทางธุรกิจของธนาคารต่อไปด้วย

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากลกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมกับความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากลของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง

### สมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากล

สมมติฐานที่ 4 มีตัวแปรอย่างน้อย 1 ตัว ที่ประกอบด้วย การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์และเชิงสากล ที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์การ

### ขอบเขตการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานกับธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 913 คน จาก 20 แผนก

### ประโยชน์ของการศึกษา

1. องค์การที่ก่อตั้งใหม่ๆ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบข้อปฏิบัติและกฎระเบียบขององค์การในด้านต่างๆ เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาพฤติกรรมการทำงานที่ขาดจริยธรรมของพนักงาน
2. องค์การที่สนใจสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการทบทวนข้อปฏิบัติและกฎระเบียบขององค์การว่ามีจุดที่ควรแก้ไขหรือปรับปรุงอย่างไร เพื่อลดพฤติกรรมการทำงานที่มีความเสี่ยงต่อการทำผิดข้อปฏิบัติและกฎระเบียบขององค์การ เนื่องจากการรับรู้ความกดดันทางจริยธรรมและความเชื่อทางศีลธรรมเมื่อพนักงานต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ผิดจริยธรรม
3. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการต้องพบกับความกดดันจากการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ และองค์การสามารถนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางสร้างให้เกิดความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง

### นิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. จริยธรรม หมายถึง หลักเกณฑ์ในการแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้อง ด้วยการใช้เหตุผล ค่านิยม และความเชื่อที่เป็นมาตรฐานในการควบคุมสมาชิกในกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
2. การรับรู้ความกดดันทางจริยธรรม (Ethical Pressure) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรมในการทำงานขององค์การและพฤติกรรมที่องค์การคาดหวัง (Posner, B.Z., Kouzes, J.M. and Schmidt, W.H., 1985, pp. 293–309; Shafer, W.E., 2002, pp. 263–275; Soutar et al., 1994, pp. 327–333)
3. ความเชื่อทางศีลธรรม (Belief in Universal Moral Rules versus Relativism) หมายถึง ความเชื่อที่เป็นข้อกำหนดในการแยกแยะความถูกต้อง ที่ส่งผลต่อทัศนคติในการแสดงพฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย (Forsyth, 1980, pp. 175–184)
  - 3.1 ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสัมพัทธ์ (Relative Moral Rules) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม โดยคำนึงถึงสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
  - 3.2 ความเชื่อทางศีลธรรมเชิงสากล (Universal Moral Rules) หมายถึง ความเชื่อที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรม ด้วยแบบแผนชัดเจนเหมือนกันไม่ว่าอยู่ที่ใด

4. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรและมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Mowday et al., 1979, pp. 224–247)

5. พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ต่างชาติแห่งหนึ่งในระดับ 7 หรือ 8 และได้เข้าร่วมสถานการณ์ที่หัวหน้าสร้างขึ้นเพื่อการศึกษาครั้งนี้

6. ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ หมายถึง สถาบันการเงินที่ให้บริการการเงินทุกรูปแบบเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ไทยทั่วไป

7. สถานการณ์จำลอง หมายถึง เหตุการณ์สมมติที่หัวหน้างานกำหนดขึ้นซึ่งจะมีความแตกต่างกันไป ตามแต่ละหน่วยงาน เช่น งานบริการลูกค้า หัวหน้างานก็ให้พนักงานระดับปฏิบัติการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องกับลูกค้า โดยให้เพื่อนพนักงานที่ทราบที่กำลังสร้างสถานการณ์จำลองอยู่ เป็นคนโทรเข้ามาหาพนักงานคนดังกล่าว ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการในฝ่ายนั้นๆ ไม่ทราบ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ รับรู้ถึงความกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงาน หลังจากสร้างสถานการณ์จำลองเสร็จแล้ว ก็ขอความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม หลังเลิกงานหรือเวลาพักเที่ยง