

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การที่คนเราจะอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างปกติสุขนั้น คนเราจะต้องปฏิบัติตนอยู่ในกรอบที่สังคมกำหนด หมายความว่าแต่ละสังคมจะกำหนดพฤติกรรมของคนในสังคมว่าอะไรทำได้ อะไรทำไม่ได้ พฤติกรรมทางสังคมนี้เรียกว่า "วัฒนธรรม" วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งดั้งเดิมที่สังคมกำหนดขึ้นเพื่อให้สมาชิกมีการกระทำเหมือนกัน โดยมีจุดหมายเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขดังที่กล่าวมา วัฒนธรรมจะทำให้ทราบว่าใครเป็นใคร เช่น การใช้ภาษา ทำให้ทราบว่าเป็นคนชาติใด รวมถึงการแต่งกาย การรับประทานอาหาร ประเพณี เป็นต้น วัฒนธรรมดังกล่าวเป็นการทำให้ทราบความเป็นตัวตนหรือเอกลักษณ์ของชาติ หรือของสังคมย่อย ๆ ได้ สำหรับวัฒนธรรมอีกด้านหนึ่งคือ บทบาทหน้าที่ของคนในสังคม วัฒนธรรมจะต้องเกิดจากการเรียนรู้โดยผ่านการถ่ายทอดของตัวแทน การกล่อมเกลாத่าง ๆ เช่น การกล่อมเกลาท่างวัฒนธรรมซึ่งถ่ายทอดผ่านทางครอบครัว ชุมชน กลุ่มเพื่อน โรงเรียน วัด สื่อมวลชน ฯลฯ

วัฒนธรรมมีหลายระดับ เช่น ระดับภูมิภาค และระดับชุมชน หรือกลุ่มคนในองค์กร วัฒนธรรมจึงเกิดจากการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการและกลไกต่างๆ ที่สังคมหรือชุมชนกำหนด วัฒนธรรมถือเป็นระบบควบคุมทางสังคม เพื่อให้คนเกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมเป็นที่ยอมรับของสังคม (วิวัฒน์ คติธรรมนิตย์, 2536, หน้า 78 และ Gerhard, 1982, p. 20)

วัฒนธรรม เป็นพฤติกรรมร่วมที่คนในสังคมใช้เป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติต่อกัน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ วิถีปฏิบัติที่สืบทอดต่อกันมาของสังคมนั้น ๆ (Herskovits อ้างใน สนิท สมักรการ, 2522 หน้า 2 และ Jameson, 1969, p.53) วัฒนธรรมถ้าพิจารณาในระดับย่อยแล้วจะมีหลากหลาย เช่น วัฒนธรรมของชนเผ่า ของชุมชน และขององค์กร สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่จะมีวัฒนธรรมที่แสดงลักษณะของตนทำให้เอกลักษณ์หรือความเป็นตัวตนชัดเจน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันทำได้ง่ายขึ้นและชัดเจนขึ้น คนทั่วไปสามารถคาดคะเนได้ว่า คน ๆ นั้น กลุ่มนั้นๆ สังกัดองค์กรอะไรบ้าง เช่น ทหาร ตำรวจ ข้าราชการ เป็นต้น และทำให้คนในองค์กรนั้นปรับตัวเข้าหากันได้ง่ายขึ้น ดังที่ สุชา จันทรโสม กล่าวไว้ว่า ในหมู่คนพวกหนึ่ง ๆ ย่อมมี

พฤติกรรมอันเป็นส่วนรวมของคนหมู่นั้น เช่น การแสดง การทักทาย การแต่งกาย การพูดจาสื่อสาร เป็นต้น (สุชา จันทรโณม, 2524, หน้า 30) นอกจากนี้วัฒนธรรมยังช่วยให้เข้าใจวิถีชีวิตของกลุ่มคนหรือสังคมนั้น ๆ ด้วย

วัฒนธรรมของสังคมมนุษย์มีหลายระดับด้วยกัน ไชน์ (Schein, 1985, p. 14) กล่าวว่า วัฒนธรรมมี 3 ระดับด้วยกัน คือ ระดับที่ 1 เป็นระดับที่ทุกคนรับรู้ร่วมกัน เช่น เครื่องใช้ไม้สอย การพักผ่อนหย่อนใจ ศิลปการแสดงออกทางพฤติกรรม ระดับที่ 2 เป็นระดับที่แสดงคุณค่าหรือค่านิยมของคนในสังคมนั้น ซึ่งเห็นได้ไม่ค่อยชัด แต่ทุกคนก็ตระหนักถึงสิ่งนี้อยู่ ส่วนระดับที่ 3 เป็นระดับที่เป็นสมมติฐานที่มองไม่เห็น แต่ทุกคนจะต้องมีความตระหนักถึงการมีอยู่ของสิ่งนี้และจะต้องปฏิบัติตามอย่างเหมาะสมตามสภาพแวดล้อม เวลา สถานที่ ธรรมชาติของคน เช่น เมื่อเด็กอยู่ต่อหน้าผู้ใหญ่ เด็กต้องทำอะไร เป็นต้น

วัฒนธรรมสามารถมองได้ในระดับกว้างและระดับแคบ ในระดับกว้าง เช่น วัฒนธรรมเอเชีย วัฒนธรรมอเมริกา หรือวัฒนธรรมของชาติต่าง ๆ ส่วนในระดับแคบจะมีการกล่าวถึงวัฒนธรรมระดับภูมิภาค เช่น วัฒนธรรมภาคเหนือ วัฒนธรรมภาคกลาง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงวัฒนธรรมในระดับท้องถิ่นและระดับย่อยที่เป็นวัฒนธรรมของกลุ่มหรือวัฒนธรรมขององค์กร (พิทยา สายหู, 2536, หน้า 24)

องค์กร เป็นการรวมตัวของคนหลายๆคน มีโครงสร้าง มีกฎระเบียบ มีการแบ่งงานกันทำ มีลักษณะเฉพาะตัว และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิก (Brown & Moberg อ้างใน สุนันทา เลานันท์, 2531, หน้า 277 และดนัย ไชยโยธา, 2534, หน้า 171) วัฒนธรรมองค์กรมีความสำคัญนอกจากจะแสดงเอกลักษณ์เฉพาะแล้ว ยังเป็นศูนย์รวมของคนในองค์กร และทำให้องค์กรมีพลังที่จะสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าไม่มีวัฒนธรรมองค์กรแล้ว องค์กรจะระส่ำระสาย ขาดศูนย์รวมพลังที่ยึดเหนี่ยวสมาชิกเข้าด้วยกัน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานตลอดจนขาดความรัก ความผูกพัน (กริช สืบสนธิ์, 2537, หน้าคำนำ)

วัฒนธรรมองค์กรเช่นเดียวกับวัฒนธรรมอื่นๆ คือ องค์กรเป็นสังคมย่อยในสังคมใหญ่ ซึ่งจะกำหนดแบบแผนพฤติกรรมให้สมาชิกปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้า วัฒนธรรมองค์กรมีกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมของตน นักวิชาการเสนอว่า การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร แบ่งได้เป็น 2 เรื่องใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ ปทัสถานและ

สมมติฐาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของวัฒนธรรมองค์กร ปทัสถาน เป็นแบบพฤติกรรมที่สมาชิกจะปฏิบัติตาม หรือเรียกง่าย ๆ ว่าเป็นกฎเกณฑ์ของพฤติกรรมที่ทุกคนในองค์กรยอมรับ กฎเกณฑ์หลายอย่างหรือแบบพฤติกรรมหลายอย่างอาจไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่อยู่ในรูปของความเชื่อ เช่น การเชื่อว่าใครควรทำอะไร ไม่ควรทำอะไร เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคง ส่วนสมมติฐานหมายถึง พฤติกรรมหลาย ๆ อย่างที่อยู่ภายใต้สมมติฐานว่าอะไรถูกอะไรผิด อะไรมีความหมายและอะไรไม่มีความหมาย สมมติฐานเหล่านี้จะต้องเป็นที่ยอมรับโดยปราศจากการโต้แย้ง

วัฒนธรรมองค์กรมีการถ่ายทอดวัฒนธรรมด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกได้มีแนวทางปฏิบัติร่วมกัน กระบวนการที่สำคัญคือ กระบวนการกล่อมเกลาทางวัฒนธรรม เพื่อปลูกฝังให้สมาชิกขององค์กรยอมรับวัฒนธรรมองค์กร และสามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ มีทั้งกระบวนการกล่อมเกลาทางตรงและทางอ้อมอย่างต่อเนื่อง (ณรงค์ เสงี่ยมประชา, 2537, หน้า 45) เนื้อหาที่องค์กรถ่ายทอดแก่สมาชิก ได้แก่ อุดมการณ์ ค่านิยม ความเชื่อ วัตถุประสงค์ โดยผ่านพิธีกรรมและสัญลักษณ์ต่าง ๆ

คนที่เข้าทำงานในองค์กรจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เขาจะต้องเรียนรู้ที่จะคิดและทำตามที่องค์กรต้องการ การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กร เรียกว่า ปทัสถาน ปทัสถานเกิดขึ้นมาเพราะความจำเป็นในการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ ปทัสถานหมายถึงแบบพฤติกรรมหรือมาตรฐานพฤติกรรมที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติตาม เป็นพฤติกรรมที่ทุกคนในองค์กรยอมรับ อาจไม่ได้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น แต่อยู่ในรูปของความเชื่อว่าจะควรทำ หรืออะไรไม่ควรทำ (อาณนที อาภาภิรม, 2514 และ ณรงค์ เสงี่ยมประชา, 2537)

ปทัสถานของกลุ่ม หมายถึง ระเบียบ แบบแผนหรือกฎเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับและยึดถือของกลุ่ม เพื่อเป็นแนวทางให้บุคคลภายในกลุ่มปฏิบัติร่วมกัน จะเห็นได้ว่า เมื่อมีกลุ่มหรือสังคมเกิดขึ้นที่ใด ปทัสถานย่อมจะเกิดขึ้นในที่นั้น เมื่อเป็นเช่นนี้ปทัสถานจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีการมีขึ้นในกลุ่มหรือสังคมเสมอ ดังที่แมคเดวิดและฮารารี (Mc David and Harari, 1974 อ้างใน ทรงพล ภูมิพัฒน์, 2538, หน้า 170) ได้กล่าวถึงความสำคัญอย่างน้อย 2 ประการ ที่ปทัสถานของกลุ่มหรือปทัสถานทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดรูปแบบพฤติกรรมของบุคคล

1. มาตรฐานกลุ่ม จะให้ความรู้และแนวทางแก่บุคคลเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆที่เขาไม่สามารถจะรู้หรือจัดการได้โดยลำพัง และยังเป็นทางหนึ่งที่จะทำให้เขากระทำเหมือนบุคคลอื่น ๆ ด้วยเพราะว่าเขาไม่แน่ใจว่าเขาจะทำอย่างอื่นอย่างไร

2. ปทัสถานกลุ่ม อาจเป็นกฎเกณฑ์ที่ทำให้บุคคลอื่นๆในกลุ่มเกิดการยอมรับ เป็นทางหนึ่งที่ยึดเหนี่ยวปทัสถานของกลุ่ม ทั้งนี้เพราะว่าเขามีความรู้สึกว่าประโยชน์บางอย่างที่จะได้นั้น จะเป็นการคาดหวังจากบุคคลอื่นหรือจากความปรารถนาของเขาเอง และผลประโยชน์อันนี้อาจจะเป็นที่พึงพอใจตามเป้าหมายของตัวเขา หรืออาจเป็นรางวัลที่สังคมภายในกลุ่มยอมรับกัน และมีความเห็นพ้องกันในระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม

นอกจากนี้ปทัสถานยังทำหน้าที่สร้างความเป็นปึกแผ่นให้กับกลุ่มและสังคม เป็นการรวมน้ำใจของสมาชิกให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดความสมัครสมานสามัคคีและการประนีประนอมกันขึ้นภายในกลุ่ม เป็นแรงจูงใจที่จะผลักดันให้บุคคลอื่น ๆ และความจริงที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่ การปฏิบัติตามปทัสถานมักจะได้รับสิทธิพิเศษจากกลุ่มหรือจากสังคมอยู่เสมอดังกล่าว คือ จะทำให้บุคคลสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่ผิดไปจากบุคคลอื่น ๆ ได้โดยไม่ถูกติเตียนจากสมาชิก สามารถที่จะใช้ตำแหน่งหน้าที่ของตนนำพากลุ่มไปได้อย่างสะดวกสบาย

นอกจากนี้แต่ละองค์กรจะมีปทัสถานพฤติกรรมซึ่งทุกคนจะต้องเรียนรู้และปฏิบัติให้ถูกต้อง ปทัสถานของพฤติกรรม คือสมมติฐานและความเชื่อขององค์กร เพื่อให้สมาชิกถือปฏิบัติร่วมกัน ก่อให้เกิดเอกลักษณ์เดียวกัน ที่เราสามารถสังเกตได้ เช่น สิ่งของ เทคโนโลยี การสื่อสาร การกระทำต่าง ๆ ที่สะท้อนความคิด ความเชื่อ และคุณค่าขององค์กรนั้น ๆ ปทัสถานยังช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ของกลุ่ม ถ้ากลุ่มมีปทัสถานที่ดี สมาชิกทุกคนยอมรับและปฏิบัติตามก็ย่อมทำให้กลุ่มเกิดความมั่นคงมีประสิทธิภาพ และนำกลุ่มประสบความสำเร็จในที่สุด ปทัสถานจึงเป็นเครื่องมือหรือกลไกในการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มในองค์กร (สมพงษ์ เกษมสิน, 2519, ณรงค์ เสียงประชา, 2537, อารณพันธ์ จันทรสว่าง, 2525 และ อานนท์ อาภาภิรม, 2514)

แนวทางในการที่จะให้สมาชิกได้ปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่ม โสภะ ชูพิกุลชัย (2521, หน้า 63) ได้เสนอแนะไว้ดังนี้

1. ควรมีการกำหนดปทัสถานไว้ชัดเจนแน่นอน
2. ต้องเน้นให้สมาชิกเข้าใจและยอมรับเกณฑ์ที่ทางกลุ่มตั้งขึ้น
3. มีการควบคุมดูแลการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในกลุ่ม

4. พิจารณาตอบแทนความดีที่สมาชิกปฏิบัติตามปทัสฐานของกลุ่ม ในทางตรงข้ามถ้าหากสมาชิกใดละเมิด ก็น่าจะมีการลงโทษสมาชิกผู้นั้นด้วย

องค์กรที่ปลูกฝังเอกลักษณ์ของตนเองจะเป็นองค์กรที่มีพลังสู่ความสำเร็จ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่งจะมีผลทำให้พนักงานจะทุ่มเทการทำงานให้มากขึ้นและเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรอัตราการลาออกจะน้อยลง

ในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ได้ให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรอย่างมาก และมีกลไก และวิธีการต่างๆ ที่ถ่ายทอดแนวคิด และการปฏิบัติที่แสดงลักษณะเฉพาะขององค์กร โดยเฉพาะการสร้างปทัสฐาน เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการ ปรากฏการณ์นี้ทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาองค์กรธุรกิจการเงินแห่งหนึ่งว่า ได้กำหนดปทัสฐานของพฤติกรรมอะไรบ้าง และองค์กรใช้กลไก เงื่อนไข และวิธีการอะไรในการทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดปทัสฐานของพฤติกรรมองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปทัสฐานพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจการเงิน
2. เพื่อศึกษากลไก วิธีการ และเงื่อนไขที่องค์กรใช้สร้างปทัสฐานพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจการเงิน

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

เพื่อเข้าใจปทัสฐานขององค์กรธุรกิจการเงิน กลไก และวิธีการ ที่องค์กรใช้ในการถ่ายทอดปทัสฐานของพฤติกรรมองค์กร ซึ่งมีผลต่อสภาพขององค์กร

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านองค์กร

องค์กรที่ศึกษาเป็นสาขาขององค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านการเงินที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง ซึ่งอยู่ในเชียงใหม่ ได้แก่ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยมีเหตุผลที่เลือกองค์กรนี้ในการศึกษา คือ

1.1 เป็นสาขาขององค์กรทางธุรกิจการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ได้รับการยอมรับมานาน มีเครือข่ายกว้างขวาง มีสาขามากกว่า 400 แห่งทั่วประเทศ และ 20 แห่งในต่างประเทศ

1.2 องค์กรนี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ชัดเจน องค์กรมีปทัสถานพฤติกรรมและมีการถ่ายทอดโดยใช้เงื่อนไข กลไก และวิธีการทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. แหล่งข้อมูล

เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขากทม. เป็นแหล่งข้อมูลของการวิจัย

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาถึง

3.1 บริบททั่วไปของธนาคาร โดยมีประเด็นที่จะศึกษาดังนี้

- สถานภาพ ความเป็นมา ประวัติการก่อตั้ง
- ปรัชญา นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร
- ระบบการบริหารภายในและแนวคิดการพัฒนากิจการ
- ลักษณะการพัฒนาคูสมการและงานด้านวิชาการ
- การขยายงานการให้บริการและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

3.2 ปทัสถานพฤติกรรมขององค์กรธุรกิจบริการการเงิน

3.2.1 กฎ ระเบียบ ข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร

3.2.2 สมมติฐาน พฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

เช่น ค่านิยม ความเชื่อ ประเพณี

3.3 เงื่อนไข กลไก และวิธีการในการสร้างปทัสถานวัฒนธรรมขององค์กร

3.3.1 เงื่อนไข เช่น การให้รางวัลและการลงโทษ

3.3.2 กลไก เช่น กฎระเบียบ หัวหน้าองค์กร การติดต่อสื่อสาร

3.3.3 วิธีการ เช่น การปฐมนิเทศ การแต่งเครื่องแบบ

การศึกษานี้จะเน้นการเรียนรู้การปฏิบัติตามปทัสถานของสมาชิกในองค์กรโดยเฉพาะปทัสถานที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพราะอย่างหลังนี้ทุกคนต้องเรียนรู้ แต่อย่างแรกนั้นต้องทำตาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปทัสสถานพฤติกรรม หมายถึง แบบพฤติกรรมหรือมาตรฐานพฤติกรรมที่สมาชิกจะปฏิบัติ ตาม แยกเป็น 2 ส่วน คือ กฎระเบียบ ข้อปฏิบัติที่กำหนดไว้ชัดเจน ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติ และสมมติฐาน พฤติกรรม ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมหลาย ๆ อย่างในองค์กรที่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ทุกคนจะเรียนรู้ว่าอะไรทำได้และอะไรทำไม่ได้ เช่น ค่านิยม ประเพณีนิยม ความเชื่อ เป็นต้น สมมติฐาน จะเป็นที่ยอมรับโดยปราศจากการโต้แย้ง

องค์กรธุรกิจการเงิน หมายถึง หน่วยงานที่ทำงานด้านการเงิน ในที่นี้หมายถึง ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขานนทบุรี

เงื่อนไข คือสถานการณ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับปทัสสถานขององค์กร เช่น การให้ รางวัล การลงโทษ ความก้าวหน้า เหตุการณ์ภายนอก เป็นต้น

กลไก หมายถึง ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ในองค์กรที่ผลักดันให้พนักงานปฏิบัติตาม กฎระเบียบ และประเพณีขององค์กร

วิธีการ หมายถึง กิจกรรม ที่องค์กรใช้เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดปทัสสถานขององค์กรให้ แก่สมาชิก เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การจัดงานประเพณี การใช้สัญลักษณ์ เป็นต้น