

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัย ถือว่าเป็นองค์กรในรูปแบบหนึ่งที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม และความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานในการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีระบบระเบียบแบบแผน จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรมหาวิทยาลัยเป็นแรงงานในการขับเคลื่อนไปสู่ความก้าวหน้า ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึงเพราะการผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานต้องอาศัยบุคลากรในสายงานต่างๆ ทั้งบุคลากรทางสายวิชาการ เช่น คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และยักรวมถึงบุคลากรในสายสนับสนุนที่เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานประจำทั่วไป เพื่อสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านงานบริการงานเทคนิค งานบริหารทั่วไป รวมถึงงานวิชาชีพเฉพาะ

พฤติกรรมที่มีความสำคัญพฤติกรรมหนึ่งที่ช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เปรียบเสมือน “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ซูซซี่ สมิตธิไกร, 2554) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่บุคคลได้รับมอบหมายจากองค์กรและบุคคลแสดงพฤติกรรมดังกล่าวด้วยความเต็มใจ เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การแสดงความคิดเห็นในการประชุม การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เป็นต้น หากพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรประกอบกับมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแล้วสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความเข้มแข็งความสามัคคีและบรรลุวัตถุประสงค์พร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ดังนั้น การส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเป็นการสนับสนุนและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น (สิริภาพรรณ ถีภัยเจริญ, 2557)

ปัจจัยหนึ่งที่ถูกกล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร โดย Eisenberger, Huntington, Hutchison and Sowa (1986) ได้กล่าวถึงความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นระดับความเชื่อของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าให้มีความสำคัญต่อคุณค่าของการทุ่มเททำงานและให้การดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยพนักงานจะรับรู้จากนโยบายและวิธีการปฏิบัติต่างๆ ที่องค์กรกระทำ เช่น การได้รับค่าตอบแทน สวัสดิการ และตำแหน่งงาน เป็นต้น ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องกระทำ เพื่อให้้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพนักงานจะแสดงพฤติกรรมตอบแทนด้วยการพยายามช่วยเหลือองค์กรและสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นยิ่งบุคคลมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากเพียงใดย่อมแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นโดยส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมในการทำงานดีขึ้นและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร (วิชัยญา วันโณ, 2546)

นอกจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว จากการศึกษาผู้วิจัยยังพบว่า อีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรซึ่งมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดความภูมิใจแห่งตน (Self – Esteem) ที่กล่าวถึงระดับที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองมีความรู้ความสามารถและมีความสำคัญ หากกล่าวตามความหมายของความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรตามคำนิยามของ Pierce, Gardner, Chumming and Dunham (1989) ที่ทำการศึกษา ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรเชื่อว่าพนักงานมีความพึงพอใจในบทบาทการมีส่วนร่วมภายใต้บริบทองค์กร นอกจากนี้ Pierce et al. (1989) ยังกล่าวอีกว่า พนักงานที่มีความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรสูงจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความพึงพอใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง กล่าวอีกนัยคือ ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรเปรียบเสมือนตัวสะท้อนการรับรู้คุณค่าของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดพฤติกรรมในการทำงาน รวมถึงการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ด้วย (จิตรลดา ฐินถาวร, 2553)

ดังนั้นการศึกษารุ่นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย เพื่อต้องการทราบว่าพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรมากน้อยเพียงใด อีกทั้งยังมีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ เพื่อจะสมารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งเพื่อทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนของพนักงานที่ได้รับองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาพัฒนาพนักงาน

สายสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้มีความภูมิใจแห่งตนและส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
2. ทราบถึงอำนาจพยากรณ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย
3. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านการพัฒนาและการสนับสนุนบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานเกิดการพัฒนาทักษะ ความรู้ ประสิทธิภาพในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภายใต้บริบทองค์กรให้เหมาะสมกับภาระงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และเพิ่มพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในกลุ่มเป้าหมายที่เป็นพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากความเต็มใจของบุคคลที่กระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งอาจเป็นภาระหน้าที่ที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบหลักเพื่อองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กร และเชื่อว่าการกระทำดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนและก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นของพนักงานที่มีต่อองค์กรซึ่งพนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองสำคัญต่อเมื่อองค์กรให้ความสำคัญและตอบแทนความทุ่มเทในการทำงาน และให้การสนับสนุนดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพึงพอใจ

3. ความภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร หมายถึง ระดับการรับรู้ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ มีความสามารถ และเชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จ เมื่อได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. พนักงานสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานสัญญาจ้างในสถาบันอุดมศึกษาที่ปฏิบัติงานในลักษณะเป็นงานประจำทั่วไปของหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนงานวิชาการของมหาวิทยาลัย ทั้งในด้านงานบริการงานเทคนิคงานบริหารทั่วไป และงานวิชาชีพเฉพาะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved