

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

องค์กรในปัจจุบันต้องการให้ธุรกิจของตนเติบโตและได้เปรียบการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเน้นงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพถือเป็นทรัพยากรสำคัญสามารถสร้างความได้เปรียบแก่องค์กร แต่ต้องเชื่อมโยงบุคลากรเข้ากับองค์กรด้วยค่านิยมขององค์กร (Corporate Values) เพื่อให้พนักงานผูกพัน (Commitment) ต่อกับองค์กร ค่านิยมนี้แสดงออกมาในรูปของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture หรือ Corporate Culture) ซึ่งเป็นความเชื่อ ค่านิยมและแบบแผนของพฤติกรรมที่พนักงานมีและปฏิบัติร่วมกันในรูปคำพูด ความคิด การเรียนรู้ การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้หรือกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันต่อความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกัน มีการศึกษาว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรเกิดขึ้น ตั้งแต่ทศวรรษที่ 80 เห็นได้จากความสำเร็จของบริษัทญี่ปุ่นเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอเมริกัน ในยุคนั้น หรือจากงานวิจัยที่ศึกษาบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจและถูกจัดอยู่ในอันดับต้นๆ ของนิตยสาร Fortune บริษัทเหล่านี้มีองค์ประกอบเหมือนกันอย่างหนึ่ง คือ พนักงานมีค่านิยมและปทัสถานร่วมกันซึ่งเอื้อต่อการดำเนินกิจการของบริษัท ต่อมางานวิจัยนี้ได้รับการตีพิมพ์และกลายเป็นหนังสือขายดีชื่อ Corporate Cultures : the Rite and Rituals of Corporate Life โดย เดลและเคนเนดี (Deal and Kennedy. 1982 : 94) หนังสือเล่มนี้ให้ความสำคัญกับค่านิยมของพนักงานและบรรทัดฐานในองค์กร ว่าเป็นแก่นของวัฒนธรรมในบริษัทต่างๆ สามารถทำให้องค์กรประกอบกิจการรุ่งเรืองหรือเสื่อมลงก็ได้ทั้งสองด้าน (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2547 : 175 - 176)

ในทศวรรษที่ 90 เดนชัน (Dension. 1990 : 2) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กร เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเชื่อที่แข็งแกร่ง (Strong) ความไว้วางใจต่อพันธกิจ (Mission) หรือค่านิยม (Value) และความเชื่อ (Belief) ที่พนักงานมีอย่างมั่นคงสม่ำเสมอเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความร่วมมือกันปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะความเชื่อและค่านิยมหลักที่สอดคล้องกับนโยบายและการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลขององค์กร คือ สามารถนำวิสัยทัศน์ (Vision) ของผู้นำไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นจริงได้ พร้อมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่แกร่ง (Strong Culture) ทำให้ค่านิยมและพฤติกรรม

สอดคล้องกันอย่างมาก (Highly Consistent) นำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารแบบเครือข่ายได้ส่งผลให้เกิดระบบเศรษฐกิจในรูปแบบใหม่เต็มไปด้วยการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็วจับใจมุ่งเน้นความรู้ ความสามารถ ทั้งระดับปัจเจกบุคคลและองค์กรในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกๆวัน ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดในยุคโลกาภิวัตน์ คนในองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้ก้าวตามทันหรือก้าวหน้าการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ ทั้งนี้เพราะปัจจัยในการผลิตในศตวรรษที่ 21 นั้นได้เปลี่ยนไปจากเดิมตามที่ อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) ได้ให้ความคิดเห็นไว้ในหนังสือชื่อ พาวเวอร์ชิฟ (Powershift) ว่าปัจจัยการผลิตที่เคยใช้กันอยู่ในองค์กรนั้นคือที่ดิน เงินทุน และวัตถุดิบ ได้เปลี่ยนกลายเป็นสิ่งที่เรียกว่า ต้นทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) (ชินวัชร ไชยตระกูลชัย. 2542 : 16) ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ ปีเตอร์ ดัคเคอร์ (Peter Drucker) ได้กล่าวว่าสำหรับในศตวรรษที่ 21 แล้วสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร ไม่ว่าจะ เป็นภาคธุรกิจหรือภาคอื่นๆ คือแรงงานที่ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานและผลิตภาพ (Productivity) ของแรงงานเหล่านี้ (ชินจิตต์ เจนแจ้งกิจ. 2544 : 211)

ในแง่ของการพัฒนาการทำงานมีบทบาทสำคัญมากเพราะการทำงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีเป้าหมายเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านส่วนบุคคล สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โคนาฮิว (Donahue. 1959 : 45) ได้แสดงความเห็นในเรื่องนี้ว่า การทำงานเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่จะพัฒนาบุคคลและสังคม ถ้าคนยังมีความความสนใจที่จะทำงานมากขึ้นเท่าไร ไม่เพียงแต่จะมีสมรรถภาพในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น แต่จะยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากขึ้นอีกด้วย เลวิส (Lewis. 1963 : 406) นักเศรษฐศาสตร์การพัฒนามีความเห็นว่าการทำงาน ทำให้เกิดผลผลิต สังคมใดที่สมาชิกในสังคมทำงานหนัก สังคมนั้นจะมีความเจริญเติบโต ทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วกลายเป็นประเทศที่พัฒนาทางเศรษฐกิจในที่สุด ฮาบีสัน (Harbison. 1973 : 3-6) ได้ให้ความเห็นในทำนองเดียวกันว่า ปัจจัยสำคัญในการพัฒนาอยู่ที่การทำงานของคน เพราะการทำงานของคนทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและ การสะสมทุน นอกจากนั้นการทำงานยังทำให้เกิดองค์กรทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศ เกี่ยวกับเรื่องนี้ นักวิจัยสาขาสังคมศาสตร์ได้พยายามศึกษาหาตัวกำหนดการพัฒนาที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคม ปรากฏว่าองค์ประกอบเชิงมนุษย์ (Human Factor) อันได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม และความเชื่อของแต่ละบุคคลเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของการพัฒนา โดยมีเหตุผลว่าการนำความคิดและการยอมรับวิธีการมาใช้ในการวางแผนและการจัดองค์กร จะทำให้การทำงานเพื่อการพัฒนาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โชมา (Choema. 1977 : 7) ยังพบต่อไปว่า

ประเทศที่พัฒนาในด้านต่างๆ จะประกอบด้วยคนส่วนใหญ่ที่มีความขยันขันแข็งในการทำงาน ในสังคมพัฒนาด้านมากจะมีสมรรถภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง มีทัศนคติที่ไม่ล่าหลัง มีเหตุผลไม่เชื่องมงาย มีความรู้ความชำนาญในหน้าที่การทำงาน ตลอดจนมีค่านิยมที่เหมาะสม เช่น นิยมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศ โดยไม่คำนึงว่างานที่ทำนั้นเหมาะสมกับเกียรติของตนหรือไม่ ไพรัช กฤษณมิมิ (2521 : 11) กล่าวเพิ่มเติมว่า อย่างกรณีของญี่ปุ่นหรือสหรัฐอเมริกา เป็นตัวอย่างที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า การทำงานด้วยความขยันขันแข็งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้ากว่าประเทศที่ประกอบด้วยคนที่ไม่ค่อยจริงจังกับการทำงาน ส่วนแนวคิดในเรื่องวัฒนธรรมการทำงานนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ในการบริหารงาน ประเทศต่าง ๆ จะมีขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมประเพณี เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง องค์กรก็เป็นเช่นกันจะมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ได้วัฒนธรรมองค์กรจะสร้างประโยชน์หรือคุณค่าให้แก่องค์กรนั้น ๆ เช่น วัฒนธรรมในการมุ่งสร้างคุณภาพ วัฒนธรรมการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น แต่ขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์กรบางอย่างก็ทำให้เกิดจุดอ่อนแก่องค์กรนั้นๆ ได้ เช่น วัฒนธรรมแบบอนุรักษ์นิยม วัฒนธรรมการทำงานแบบมุ่งให้บุคลากรมีการแข่งขันกันมากเกินไป จนองค์กรเกิดความระส่ำระสาย

การปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ นั้น บาร์นาร์ด (Barnard. 1992 : 32) มองเป็นสองด้าน คือ การปฏิบัติงานก่อให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) กับ การปฏิบัติงานที่ถือเอาความพึงพอใจของบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นเครื่องวัด เรียกว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพขององค์กรนี้จะมีขึ้นได้นั้นย่อมมีเงื่อนไขที่ว่า องค์กรสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อม จนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรการทำงาน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ผลที่ได้จากการวิจัยช่วยให้ข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นระบบและเชื่อถือได้อันเป็นประโยชน์ในการที่จะนำไปใช้เป็นหลักการและแนวทางในการฝึกอบรมส่งเสริมให้พนักงานมีวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น และเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากรณีวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ดังนั้นเพื่อให้วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความสำเร็จเกิดขึ้นและสามารถนำแนวคิดต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ความจงรักภักดีต่อองค์กร และความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ประโยชน์ของการวิจัย

ทำให้ทราบถึงระดับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา และสามารถที่จะนำเอาผลการศึกษาวิจัยนี้ไปปรับกระบวนการพัฒนาศักยภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินการในลักษณะเดียวกันต่อไป ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับอรรถประโยชน์อย่างสูงสุดจากองค์กรของตน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา ซึ่งกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 5 บริษัท ประกอบด้วย 1) บริษัท มิลล์คอน สตีล จำกัด 2) บริษัท บางกอกโพลีเอสเตอร์ จำกัด (มหาชน) 3) บริษัท ไทย-เยอรมัน โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) 4) บริษัท เฟลปส์ ดอดจ์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด 5) บริษัท คอทโก้-เอสวี อีสเทอร์น สตีล ไพพ์ จำกัด รวมประชากรทั้งหมด 950 คน (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2554 : 32)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ได้คัดเลือกจากประชากรเป้าหมายโดยใช้หลักการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 : 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Sampling)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) การศึกษา
- 4) สถานภาพ

2.1.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

- 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก
- 2) ด้านความรู้สึก
- 3) ด้านการรับรู้

2.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

- 1) ด้านโครงสร้างขององค์กร
- 2) ด้านความรับผิดชอบ
- 3) ด้านการให้รางวัล
- 4) ด้านความเสี่ยงของงาน
- 5) ด้านความอบอุ่น
- 6) ด้านการสนับสนุน
- 7) ด้านมาตรฐานงาน
- 8) ด้านความขัดแย้ง

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง แบ่งเป็นดังนี้

2.2.1 ด้านการดูแลเอาใจใส่

2.2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ

2.2.3 ด้านความคิดสร้างสรรค์

2.2.4 ด้านความกล้าตัดสินใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้วิจัยได้นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) หมายถึง พฤติกรรมและสิ่งทีคนในหมู่บ้านผลิตสร้างขึ้นด้วยกัน เรียนรู้จากกันและกัน และร่วมใช้อยู่ในหมู่พวกของตน หรือพฤติกรรมที่สร้าง

ขึ้นจากคนในองค์กร โดยมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกันยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กรนั้นๆ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ วัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

1. ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) หมายถึง ทรัพย์สินที่มีค่าที่สุดของการทำงานร่วมกัน เพื่อสิ่งที่คุณต้องแก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงานและพันธมิตรทางธุรกิจยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า
2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible) หมายถึง การเคารพซึ่งกันและกัน การร่วมกันทำงาน เพื่อความสำเร็จ การมีจรรยาบรรณ การรักษาผลประโยชน์และรับผิดชอบต่อการกระทำ
3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) หมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน
4. ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) หมายถึง การตัดสินใจและลงมือทำจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส เมื่อนั้นมีความรับผิดชอบ โดยความรับผิดชอบต้องมาพร้อมกับความรู้สึกเป็นเจ้าของในงานนั้น

ทัศนะ (Outlook) หมายถึง ความคิดเห็นที่ประกอบด้วยเหตุผล ซึ่งแม้จะแตกต่างหรือขัดแย้งกันก็นับว่ามีประโยชน์ เพราะจะเป็นแนวทางให้ผู้อื่นได้มีโอกาสใช้ดุลพินิจตัดสินใจเลือกวิถีทางแก้ปัญหาได้หลายทางด้วยความสุขุมรอบคอบขึ้น

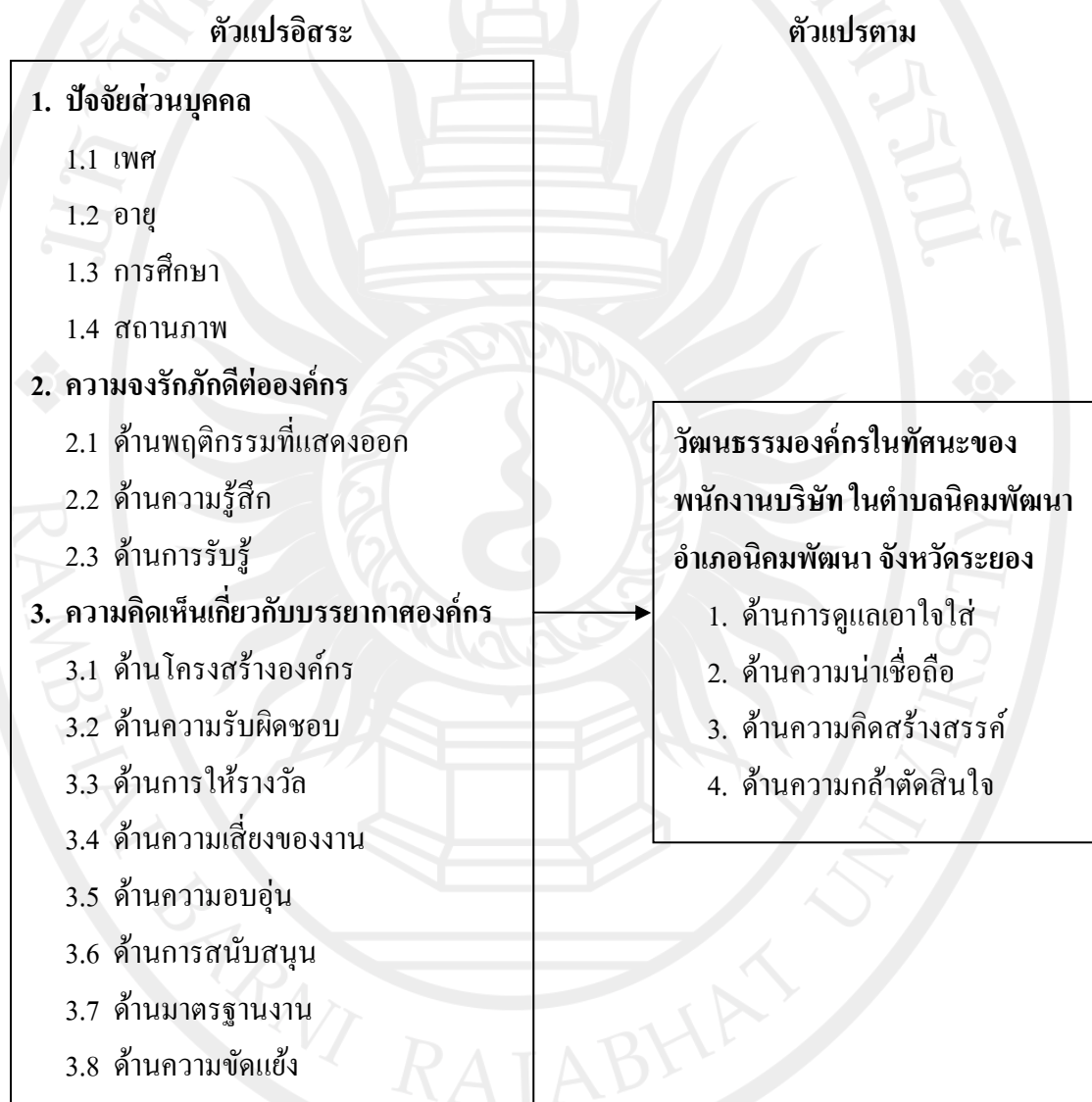
พนักงาน (The employees) หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานประจำ พนักงานระหว่างทดลองงาน และพนักงานที่มีกำหนดระยะเวลาการจ้างที่แน่นอน ของบริษัทฯ

ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความเคารพรักต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชาของพนักงานบริษัท อันประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ด้านความรู้สึกและด้านการรับรู้

บรรยากาศองค์กร (Enterprise environments) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานของพนักงาน ทั้งในด้านสถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ความเป็นธรรมของหัวหน้างาน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อันประกอบด้วย ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านการให้รางวัล ด้านความเลื่อมใสของงาน ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานงาน และด้านความขัดแย้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท ในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัทในตำบลนิคมพัฒนา อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ไว้ดังนี้

1. พนักงานบริษัทที่มีเพศต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทที่มีอายุต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัทที่มีการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัทที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
5. พนักงานบริษัทที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน
6. พนักงานบริษัทที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรต่างกันมีทัศนะต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน