

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการทำธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์ เป็นลักษณะการทำธุรกิจที่ไร้พรมแดน ทุกคนสามารถสื่อสารกันทั่วโลกได้อย่างง่ายดายผ่านอินเทอร์เน็ต จึงมีความหลากหลายของวัฒนธรรมขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ได้รับจากสิ่งรอบข้างและสื่อที่ไร้พรมแดนนั้นไม่มีที่สิ้นสุด หากสมาชิกภายในองค์กรซึ่งได้รับข่าวสารความรู้รวมถึงวัฒนธรรมจากภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้อำนาจองค์กร/ผู้บริหารองค์กรและบุคลากรในองค์กรต้องรับรู้ เข้าใจ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรของตนเองให้มีความเหมาะสมและทันกับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

วัฒนธรรมองค์กรทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุมองค์กร โดยให้การรับรองหรือเป็นข้อห้ามพฤติกรรมของสมาชิกองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ ยังก่อให้เกิดบริษัทเชิงปทัสสถาน (Normative context) สำหรับพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจัดว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลอย่างถาวรต่อสมาชิกองค์กร (ชนิดา จิตตรุทธะ, 2556, หน้า 21) อีกวัฒนธรรมองค์กรจึงเปรียบเสมือนรากเหง้าขององค์กร โดยองค์กรนั้น ๆ จะเจริญหรือว่าเสื่อมลงก็เนื่องจากวัฒนธรรมที่คนรุ่นหนึ่งสร้างไว้ แล้วสืบทอดมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งในภาคเอกชนมักจะมีการนำวัฒนธรรมองค์กรแบบตะวันตกมาใช้ โดยมีลักษณะขยันทำงาน มีวินัย ต้องมีประสพการณ์ และมีทักษะในการทำงานตามไปด้วย ดังนั้น หากองค์กรใดปราศจากวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมในการทำงาน การมีโครงสร้างใหม่ ระบบงานใหม่ หรือแม้แต่วาระบบการพัฒนาบุคลากรใหม่ ก็ไร้ประสิทธิผล ซึ่งพฤติกรรมที่สร้างขึ้นจากคนในองค์กร และยึดถือปฏิบัติกันจนเป็นวิถีชีวิตในหน่วยงานนั้น มีทั้ง "ด้านดี" และ "ด้านไม่ดี" ผังรากอยู่ด้วย

บริษัท โพลีเวสต์ จำกัด เป็นบริษัทผลิตและจำหน่ายถุงพลาสติก มีลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ เริ่มก่อตั้งบริษัทเมื่อปี พ.ศ. 2527 ซึ่งจากการเก็บสถิติรายงานประจำปี 2559 ที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมการมาทำงานของพนักงานส่วนใหญ่มาทำงานกันสาย ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบงาน การแต่งกายไม่สุภาพมาปฏิบัติงานโดยไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท ทำให้เสียภาพลักษณ์ของบริษัท (บริษัท โพลีเวสต์ จำกัด, 2553, หน้า 1-20) อีกทั้งพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำงานเป็นทีม จึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะในส่วนงานการผลิตที่ไม่สามารถผลิตสินค้าส่งให้ลูกค้าได้ตามกำหนดเวลา ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งและการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนงานผลิตยังไม่มีความตระหนักรู้เรื่องผลสำเร็จของงาน รวมถึงยังขาดจิตสำนึกของตนเองต่อองค์กร ไม่มีความใส่ใจในเรื่องการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าในทุกขั้นตอนการผลิต สินค้าที่ไม่มีคุณภาพส่งไปถึงลูกค้าบ่อยครั้ง ซึ่งบางครั้งก็ยังไม่ได้รับคำชี้แนะหรือการแก้ปัญหาที่ดีจากผู้บริหาร อีกทั้งพนักงานมีแรงจูงใจใน

การทำงานต่ำเนื่องจากอัตราค่าจ้างและโบนัสของบริษัทอยู่ในอัตราที่น้อยเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น (บริษัท โพลีเวลด จำกัด, 2559, หน้า 1-8)

ดังนั้น ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรนับว่าเป็นความจำเป็นสำหรับนักบริหาร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ถ้าทำงานอย่างรอบคอบจะมีผลกระทบในทางบวกต่อความสำเร็จขององค์กร ในทางตรงข้ามถ้าทำงานอย่างขาดความระมัดระวังก็จะมีผลในทางลบต่อความล้มเหลวขององค์กรได้ (วิเชียร วิทยอดม, 2555, หน้า 9-2)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในองค์กร บริษัท โพลีเวลด จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด เนื่องจากต้องการทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน และนำไปใช้ในการปรับปรุงเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน และนำไปปรับใช้ในการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จกับองค์กรต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

## สมมติฐานของการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ เป็นการศึกษเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ นิติน พุฒิชัย (2559, หน้า 143)

#### 1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

- 1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย
  - เพศ
  - สถานภาพ

- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้
- ตำแหน่งงาน
- อายุงาน

## 1.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

### 1.2.1 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย

- ด้านมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน
- ด้านให้ความสำคัญที่บุคคล
- ด้านทำงานเป็นทีม
- ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร
- ด้านควบคุม
- ด้านระบบการให้รางวัล

## 2. ขอบเขตด้านประชากร

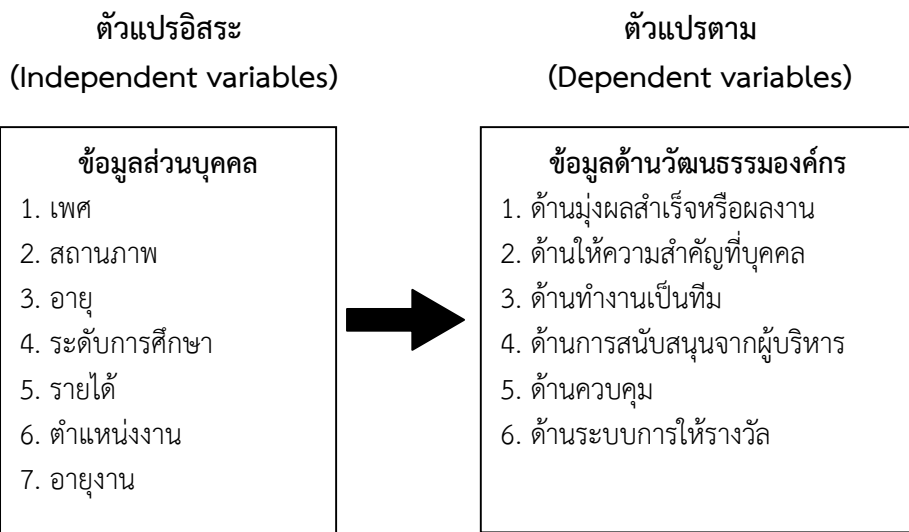
การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท โพลีเวสต์ จำกัด ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 จำนวน 104 คน (บริษัท โพลีเวสต์ จำกัด, 2560, หน้า 1-8) โดย การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นเป้าหมายในการรวบรวมข้อมูล

## 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 - 28 เมษายน พ.ศ. 2560

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวสต์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสารต่าง ๆ เกี่ยวกับด้านวัฒนธรรมองค์กร ของ นิติพล ภูตะโชติ (2559, หน้า 143) 6 ประการ ประกอบด้วย ด้านมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน ด้านให้ความสำคัญที่บุคคล ด้านทำงานเป็นทีม ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านควบคุม และด้านระบบการให้รางวัล โดยนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมทั้ง 6 ด้าน และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **วัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture)** หมายถึง แบบแผนของสมมติฐานร่วมที่องค์กรเรียนรู้ขณะที่แก้ปัญหาด้วยการปรับตัวจากภายนอกและสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกันให้เกิดขึ้นภายใน ซึ่งได้ผลดีและมีความถูกต้อง สมมติฐานร่วมนี้จะถูกสอนไปยังสมาชิกใหม่ในฐานะที่เป็นวิธีที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความคิด และความรู้สึกร่วมกันต่อปัญหาเหล่านั้นของบริษัท โพลีเวิร์ลด์ จำกัด มีดังนี้

1.1 **ด้านมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน (Outcome orientation)** หมายถึง ผู้บริหารขององค์กรจะเน้นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลสำเร็จหรือผลงานที่ได้รับ คือให้ความสำคัญกับผลสำเร็จของงาน เน้นเรื่องผลงาน ผลผลิตที่สามารถผลิตสินค้าได้ตามที่กำหนดหรือไม่

1.2 **ด้านให้ความสำคัญที่บุคคล (People orientation)** หมายถึง องค์กรจะให้ความสำคัญในเรื่องของผลกระทบต่อบุคคลในองค์กรมาก ให้ความสำคัญใส่ใจดูแลพนักงาน เน้นผลกระทบต่อบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ องค์กรจะเน้นความสำคัญไปที่บุคลากร

1.3 **ด้านทำงานเป็นทีม (Team-orientation)** หมายถึง การปฏิบัติงานต่าง ๆ องค์กรจะให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าการทำงานเป็นรายบุคคล เน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ความสำเร็จของกลุ่มคือความสำเร็จของทุกคน การมีส่วนร่วมของทุกคน และมีทีมงานที่ดีจะช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จ

1.4 **ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management support)** หมายถึง ผู้บริหารองค์กรจะให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาในเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้

**1.5 ด้านควบคุม (Control)** หมายถึง องค์กรจะมุ่งเน้นในเรื่องการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จะให้ความสำคัญเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งต่าง ๆ เป็นการควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานเพื่อไม่ให้พนักงานกระทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร ต้องการให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด

**1.6 ด้านระบบการให้รางวัล (Reward system)** หมายถึง ผู้บริหารจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการให้รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน หรือจากความสามารถในการทำงานของพนักงานแต่ละคนมากกว่าให้รางวัลในลักษณะการสนทนสนม หรือความชอบเป็นการส่วนตัว หรือระบบอาวุโสเป็นการสนับสนุนคนแก่คนที่มีความสามารถอย่างแท้จริง

**2. พนักงาน** หมายถึง ผู้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นพนักงานรายวัน และพนักงานรายเดือนในฝ่าย/แผนกต่าง ๆ

**3. บริษัท โพลีเวลด์ จำกัด** หมายถึง บริษัทผลิตถุงพลาสติกหลายประเภท มีลูกค้าทั้งในและต่างประเทศ ที่ตั้ง 141 ถนนบางกระดี่ แขวงสามเด้า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรการปฏิบัติงานในทัศนะของพนักงานบริษัท โพลีเวลด์ จำกัด
2. นำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท โพลีเวลด์ จำกัด ให้ทันต่อสภาพทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้