บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อกล่าวถึง คำว่าวัฒนธรรม (Culture) คนโดยส่วนใหญ่จะนึกถึง ลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสร้างขึ้นด้วยการเรียนรู้จักกัน และมีพฤติกรรมต่อกันในกลุ่มของตน ซึ่งวัฒนธรรมจะประกอบไปด้วย ภาษา ค่านิยม ความเชื่อและประสบการณ์ ซึ่งสัมพันธ์กับธรรมเนียม วิถีชีวิต การสื่อสาร และลักษณะอื่น ๆ ที่สังเกตได้ เช่น พิธีกรรม พิธีการ ดังนั้นวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ต้องร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างและนำมาใช้ปฏิบัติร่วมกันจนเกิดเป็นพฤติกรรม ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่วัฒนธรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกนำมาใช้แค่ในชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่ยังมีการนำวัฒนธรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้กันภายในองค์การ หรือที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ (Organizational culture) ซึ่งมีหน้าที่และวิธีปฏิบัติคล้ายกับวัฒนธรรมทางสังคมแต่วัฒนธรรมองค์การนั้นจะเป็นตัวที่องค์การกำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อที่จะทำให้องค์การนั้นดำเนินไปอย่างบรรลุวัตถุประสงค์ ปัจจุบันองค์การแต่ละองค์การมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป วัฒนธรรมองค์การนั้นจะเป็นสื่อกลางที่ช่วยทำให้สมาชิกในองค์การได้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติตนในองค์การให้ปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่แน่นอนว่าวัฒนธรรมองค์การที่ปฏิบัติจะต้องส่งผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบในองค์การ บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด(มหาชน) ถือเป็นองค์การที่ให้ความสำคัญในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การเป็นอย่างมาก ดังคำกล่าวที่ผู้บริหารได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ CTIC คือ กุญแจสู่การพัฒนาศักยภาพอย่างไม่หยุดยั้ง

C: CUSTOMER SERVICE

การแสดงออกถึงความพยายามที่จะรับฟังและเข้าใจลูกค้า (ทั้งภายในและภายนอกองค์กร) การรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งความพยายามที่จะตอบสนองต่อความพึงพอใจลูกค้าเป็นสำคัญ

T: TEAM WORK

ความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความคิดเห็นต่างๆ กับสมาชิกในทีม

I: INTEGRITY & ETHIC

ความสามารถในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ และการแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ในการทำงาน รวมทั้งการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัดต่อหลักเกณฑ์และกฎระเบียบของบริษัท

C: CONTINUOUS IMPROVEMENT

การคิดหาวิธีการที่จะพัฒนาและประยุกต์ใช้ ระบบงานกระบวนการ และขั้นตอนงานใหม่ ๆ แทนที่ระบบงาน กระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานปัจจุบัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ
(ที่มา : บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด มหาชน)

เพราะผู้บริหารมีความคิดว่าควรที่จะปลูกฝังค่านิยมองค์การที่ดีให้กับบุคลากรในองค์การได้ปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามถ้าบุคลากรบางคนไม่ได้มีความคิดหรือทัศนคติที่ตรงตามที่องค์การต้องการ ไม่มีความเข้าใจในวัฒนธรรองค์การและไม่ปฏิบัติตามทั้งหมด อาจส่งผลให้ในองค์การเกิดปัญหาที่ผู้บริหารอาจไม่ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงได้และนำไปซึ่งการทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาที่ผู้วิจัยได้พบบ่อย ๆ คือ พนักงานในองค์การไม่มีความร่วมมือให้แก่กันซึ่งความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ถือเป็นหัวใจสำคัญในกระบวนการทำงานเพราะถ้าบุคลากรไม่มีการร่วมมือภายในองค์การงานทั้งหลายก็จะไม่สามารถบรรลุผลได้ อย่างที่ทราบกันพีที คือ ผู้ให้บริการด้านพลังงานเชื้อเพลิงในเรื่องของการให้บริการลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจเติบโตและเป็นที่รู้จักได้การประสานงานภายในองค์การหรือการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าอย่างเร่งด่วนเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปปัญหาหลักที่เกี่ยวข้องกับการที่บุคลากรในองค์การไม่มีความร่วมมือได้ดังนี้

1. บุคลากรในองค์การไม่มีการสื่อสาร และ FEEDBACK กลับถึงกันจึงทำให้ไม่เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังส่งผลให้ปัญหาของลูกค้าไม่ได้รับการแก้ไข

2. บุคลากรในองค์การไม่มีความช่วยเหลือเพราะมองว่าไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง

และประกอบกับในปัจจุบันการแข่งขันทางการตลาดมีอัตราการแข่งขันสูง เพราะฉะนั้นการรักษาพนักงานที่มีฝีมือจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์การ ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีการวางแผนในการบริหารคนและกำหนดทิศทาง หรือวัฒนธรรมในองค์การให้ปฏิบัติตามแนวทางขององค์การ และมีการปลูกฝังค่านิยม และจัดแบ่งความสามารถเพื่อบริหารบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังไม่เกิดการแข่งขันกันเองของคนในองค์การและทำให้พนักงานได้เห็นถึงมุมมองต่าง ๆ ขององค์การว่าปฏิบัติแล้วจะเกิดผลอย่างไรและหากผู้บริหารไม่มีการวางแผนรองรับในการบริหารคน เมื่อแต่ละองค์การมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันอยู่แล้ว การรับคนเข้ามาปฏิบัติงานอาจส่งผลกระทบต่อองค์การได้ หรือแม้กระทั่งบุคลากรที่อยู่ภายในองค์เกิดการอาจเฉยชาและคิดว่า

วัฒนธรรมองค์การที่อยู่นั้นไม่ได้มีปัญหาอะไร จึงไม่ได้ทำให้องค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ ความร่วมมือ และความช่วยเหลือต่าง ๆ ในการที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นในองค์การ เมื่อไม่มีการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา การเรียนรู้ต่าง ๆ ก็จะไม่เกิดขึ้นและนั้นอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานภายภาคหน้าดังนั้นวัฒนธรรมในองค์กรนั้นไม่ได้มีแต่ด้านดีอย่างเดียว เราคงต้องยอมรับว่ายังมีวัฒนธรรมองค์การในด้านไม่ดีที่มีปะปนอยู่ด้วย จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในทุกระดับองค์การที่จะต้องค้นหา ส่งเสริม รณรงค์ และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนในองค์การมีจิตสำนึกในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การนั้น ๆและเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติตนให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ก็จะส่งผลที่ดีต่อประสิทธิภาพของงานเช่นกัน

แต่ทั้งนี้อย่างที่กล่าวไปข้างต้นการที่องค์การมีจำนวนคนเพิ่มมากขึ้นซึ่งในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จะต้องใช้คนซึ่งเป็นทรัพยากรหลักที่สำคัญขององค์การในการขับเคลื่อนองค์การ แน่นอนว่าวัฒนธรรมองค์การหรือค่านิยมที่องค์การตั้งไว้อาจไม่บรรลุผลเพราะคนภายในองค์การอาจไม่เข้าใจและใส่ใจกับวัฒนธรรมองค์การ ฉะนั้นคนภายในองค์การมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้วัฒนธรรมองค์การบรรลุวัตถุประสงค์

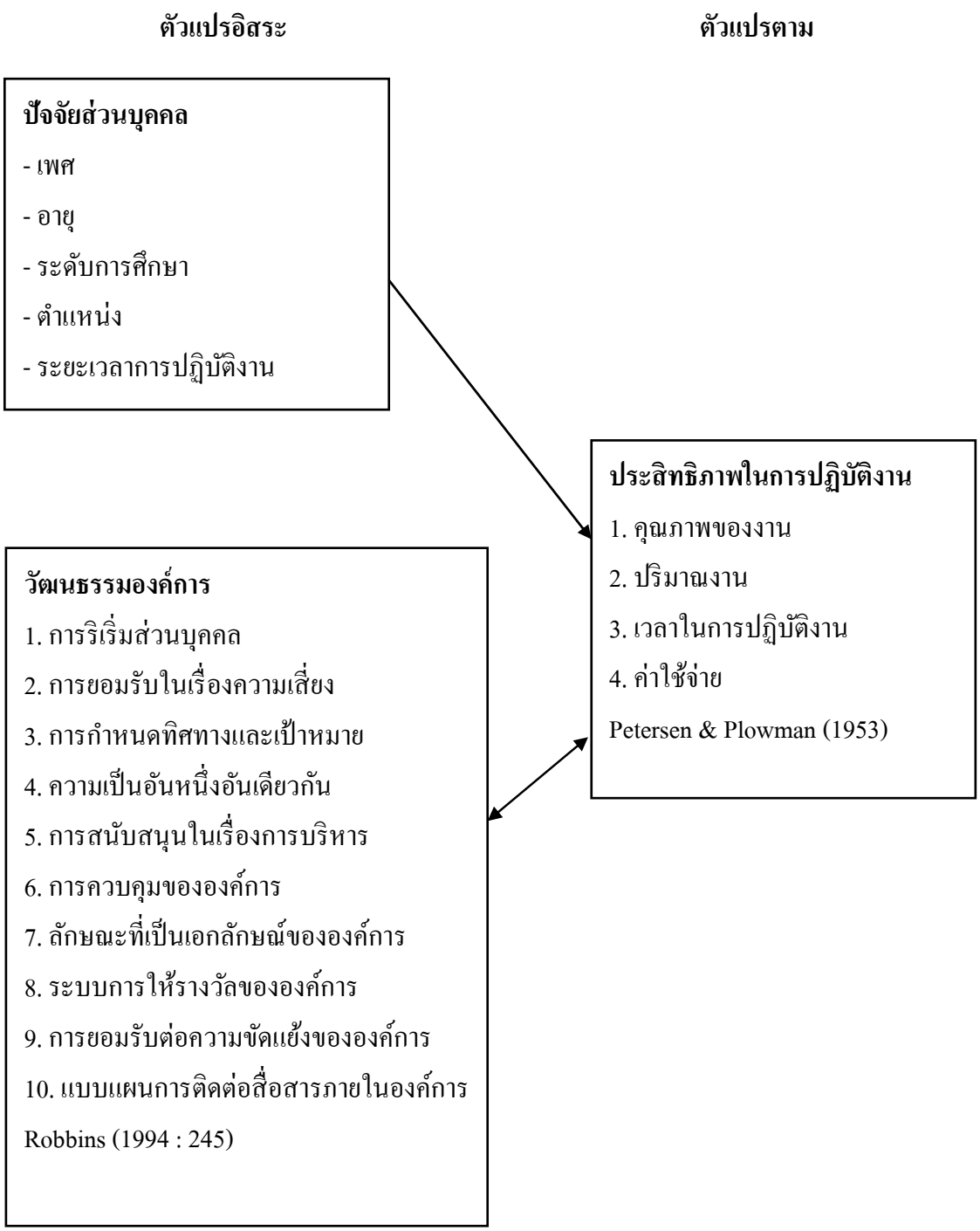
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับวัฒนธรรมองค์การ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.3 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวความคิดในการศึกษา



1.4 สมมุติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2. วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงาน บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 260 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ใช้เวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 3 เดือน ตั้งแต่ มิถุนายน - สิงหาคม 2559

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตามแนวคิดของ Robbins(1994 : 245)ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็น10 ประการ ได้แก่

1. การริเริ่มส่วนบุคคล
2. การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง
3. การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย
4. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
5. การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร
6. การควบคุมขององค์การ
7. ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ
8. ระบบการให้รางวัลขององค์การ
9. การยอมรับต่อความขัดแย้งขององค์การ
10. แบบแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ขอบเขตด้านพื้นที่การวิจัย

บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วัฒนธรรมองค์การ ประกอบไปด้วย

- การริเริ่มส่วนบุคคล
- การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง
- การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย
- ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร
- การควบคุมขององค์การ
- ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ
- ระบบการให้รางวัลขององค์การ
- การยอมรับต่อความขัดแย้งขององค์การ
- แบบแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

ตัวแปรตาม คือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคล จะมีลักษณะและวิธีในการวัดมาตรฐาน ดังนี้ คุณภาพของงานปริมาณงานเวลาในการปฏิบัติงานค่าใช้จ่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาวัฒนธรรมองค์การของ บริษัท พีทีจี เอ็นเนอยี จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เอื้อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลของผู้บริหารในวางแผน และบริหารบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.6 นิยามศัพท์

วัฒนธรรม หมายถึง วิถีชีวิตที่คนในสังคมที่ปฏิบัติออกมาทางสังคม เช่น ภาษา ค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างและนำมาปฏิบัติใช้ร่วมกันจนเกิดเป็นพฤติกรรม

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมของคนภายในองค์การ ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อกันมา จากค่านิยมหรือความเชื่อของคนในองค์การที่ปฏิบัติก็จะเปลี่ยนเป็นความเคยชินหรือพฤติกรรมที่จะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมที่มีคุณภาพ หรือ ความสามารถที่ทำให้เกิดผลงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของตนเองและขององค์การ โดยสามารถวัดได้จาก คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่าย

การริเริ่มส่วนบุคคล หมายถึง การเริ่มคิดด้วยตนเอง ส่วนมากจะใช้กับการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมหรือเป็นลักษณะการเริ่มต้นในการคิดด้วยตนเอง มักจะเป็นทางที่ดี

การยอมรับในเรื่องความเสี่ยง หมายถึง การมีความพร้อมหรือกล้าที่จะยอมรับในสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

การกำหนดทิศทางและเป้าหมาย หมายถึง เป็นการกำหนดความต้องการที่ชัดเจน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดทิศทางในการปฏิบัติอย่างไรเพื่อนำไปสู่เป้าหมายได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึง เป็นการที่หน่วยเล็ก ๆ ภายในองค์การมีความส่วนร่วมและความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในองค์การร่วมกัน

การสนับสนุนในเรื่องการบริหาร หมายถึง เป็นสิ่งที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีการสื่อสารอย่างชัดเจน

การควบคุมขององค์การ หมายถึง เป็นกฎ ระเบียบ หรือกระบวนการที่องค์การได้กำหนดขึ้นเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ผลลัพท์ที่ได้จะบรรลุวัตถุประสงค์

ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ หมายถึง เป็นสิ่งที่สมาชิกภายในองค์การมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การและมององค์การทั้งองค์การในภาพรวมมากกว่าการสนใจเฉพาะหน่วยงานของตน

ระบบการให้รางวัลขององค์การ หมายถึง เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การเพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานที่ได้ตั้งระบบการให้รางวัลไว้

การยอมรับต่อความขัดแย้งขององค์การ หมายถึง เป็นสิ่งที่องค์การได้สนับสนุนให้บุคลากรในองค์การสามารถวิจารณ์และจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างเปิดเผย

แบบแผนการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ หมายถึง เป็นระดับของความเป็นทางการในการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

คุณภาพของงาน หมายถึง การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์การได้กำหนดไว้

ปริมาณงาน หมายถึง ปริมาณของงานที่องค์การได้คาดหวังว่าจะสามารถปฏิบัติได้ตามวัตถุประสงค์

เวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความเหมาะสมของงานและจำนวนงานซึ่งมีความเหมาะสมต่อกันและยังคงความมีประสิทธิภาพ

ค่าใช้จ่าย หมายถึง รายละเอียดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งหมด