

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา สินค้าส่งออกของไทยโดยเฉพาะที่ส่งออกไปยังประเทศในแถบยุโรป และประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น บางส่วนถูกส่งกลับด้วยปัญหามาตรฐานด้านคุณภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องเร่งพัฒนาคุณภาพของสินค้าให้ได้ระดับมาตรฐานสากล ซึ่งระบบมาตรฐานนี้ไม่เฉพาะมีผลต่ออุตสาหกรรมการส่งออกเท่านั้น แต่จะมีผลต่อการพัฒนาประเทศไปสู่ความเจริญที่เท่าเทียมกับประเทศที่พัฒนาแล้วด้วย (อินคัสทรี นิวส์, 2539) เนื่องจากประชาคมยุโรป สหรัฐอเมริกา แคนาดา ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย ได้นำมาตรฐาน ISO มาใช้ ซึ่งประเทศเหล่านี้เป็นคู่ค้าที่สำคัญของประเทศไทย ประเทศไทยจึงมีความจำเป็นต้องนำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้ (กฤษฎ์ อุทัยรัตน์, 2542)

ในปัจจุบันการแข่งขันทางด้านธุรกิจมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ ผู้บริหารขององค์กรในระดับแนวหน้าต่างคิดค้นกลยุทธ์ที่จะผลักดันให้องค์การของตนประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับในระดับโลกให้ได้ ความต้องการที่จะให้องค์การก้าวขึ้นไปยืนอยู่แถวหน้าของวงการธุรกิจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดระบบมาตรฐานขึ้นหลายระบบ เช่น ระบบคุณภาพ (Quality System – QS) ระบบมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization – ISO) เป็นต้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2537) บริษัทที่มีความสามารถและมีความพร้อมในการพัฒนาคุณภาพของสินค้าและธุรกิจให้ได้มาตรฐานเท่านั้น จึงจะสามารถอยู่รอดได้ ระบบมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและใช้กันแพร่หลายในอุตสาหกรรมประเทศไทยในขณะนี้ก็คือหลักießระบบมาตรฐาน ISO ไม่ได้ ดังนั้นผู้ประกอบการทั้งหลายจะต้องเตรียมตัว และพัฒนาธุรกิจของตนเองให้ได้รับการรับรองระบบนี้ให้ได้ เพื่อเป็นเครื่องยืนยันและรับประกันถึงความสามารถและประสิทธิภาพการดำเนินการในธุรกิจของตนเองว่าได้มาตรฐาน อันเป็นที่ยอมรับแก่ลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ (สุจริต คุณธนกุลวงศ์และสุพงศ์ นิมมกุลรัตน์, 2539)

ระบบมาตรฐาน ISO เป็นระบบการบริหารงานระบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและยอมรับอย่างกว้างขวาง อีกทั้งยังเป็นมาตรฐานที่จะกำหนดคุณภาพของหน่วยงานด้วย ไม่ว่าจะเป็นมาตรฐาน ISO 9000 หรือมาตรฐาน ISO 14000 ดังนั้นการที่องค์กรจะนำระบบมาตรฐาน ISO มาใช้ปฏิบัติ เพื่อให้้องค์การของตนเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายและอยู่ในระดับแนวหน้า ้องค์การนั้น

จะต้องมีการบริหารงานภายในองค์กรในระดับต่าง ๆ เป็นอย่างดี มีการปรับปรุงมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะนำองค์การให้บรรลุความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO สิ่งหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO คือ องค์กรต้องมีบรรยากาศองค์การที่ดีหรือที่พึงประสงค์ เช่น พนักงานมีความกระตือรือร้นและรับผิดชอบในการทำงาน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารมีลักษณะความเป็นผู้นำ มีระบบการให้รางวัลและลงโทษที่ยุติธรรม และมีระบบการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น บรรยากาศองค์การที่ดีเหล่านี้จะทำให้สมาชิกในองค์กรมีความพึงพอใจและความผูกพันในงานมากขึ้น และจะส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย (เจนนารา ลิทธิเหริยชัย, 2541)

ในทางกลับกัน บรรยากาศองค์การหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี เช่น พนักงานขาดความกระตือรือร้น ขาดความรับผิดชอบ พนักงานขาดความสามัคคีกัน ผู้บริหารไร้ความเป็นผู้นำและไม่มีระบบการจูงใจที่ดี มีสภาพการทำงานที่เต็มไปด้วยเสียงดังรบกวน อากาศร้อนเกินไป ย่อมส่งผลให้ประสิทธิผลของการทำงานของสมาชิกในองค์กรลดน้อยลง เนื่องจากการทำงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีจะทำให้พนักงานในองค์กรขาดความตั้งใจ ไม่มีสมาธิในการทำงานได้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานจึงลดต่ำลง (ภรณี มหานนท์, 2529)

ในองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือของเอกชนไม่ว่าองค์กรนั้นจะประกอบธุรกิจอะไร แต่ละองค์กรจะมีบรรยากาศเฉพาะที่เป็นเอกลักษณ์ประจำองค์กร ซึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากบรรยากาศขององค์กรอื่น บรรยากาศองค์การที่ตรงกับความปรารถนาหรือความคาดหวังของพนักงานจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้ ในทางตรงกันข้ามบรรยากาศองค์การที่ปรากฏไม่ตรงกับความปรารถนาหรือความต้องการของพนักงาน ก็อาจจะเป็นปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรล้มเหลวได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533) ดังนั้นการส่งเสริมบรรยากาศที่ดีควรต้องคำนึงถึงความปรารถนาหรือความคาดหวังของพนักงานด้วย ซึ่งองค์กรจะต้องคำนึงถึงความปรารถนาของพนักงานและพยายามสร้างบรรยากาศองค์การให้สอดคล้องกับความปรารถนาของพนักงานมากที่สุด หากรูปแบบของบรรยากาศที่ไม่เป็นไปตามที่เขาปรารถนาหรือคาดหวัง ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน หลาย ๆ องค์กรไม่สามารถที่จะบรรลุความสำเร็จในการจัดทำในระบบมาตรฐาน ISO ซึ่งก็อาจเกิดมาจากความแตกต่างอย่างมากระหว่างสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องการกับสิ่งที่องค์กรได้ตอบสนอง เมื่อช่องว่างของความแตกต่างมีมากสมาชิกย่อมขาดแรงจูงใจในการทำงาน การบริหารงานขององค์กรจึงล้มเหลว การวางแผนนโยบายหรือจัดทำโครงการใด ๆ ก็ตามก็ไม่อาจประสบความสำเร็จได้

ความปรารถนาหรือความคาดหวังของบุคคลมีผลต่อการรับรู้ และตีความในเรื่องต่าง ๆ บุคคลมีแนวโน้มว่าจะเลือกรับรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่ตนพอใจ มองอะไรตามที่ตนคาดว่าจะเห็นมากกว่าที่มันเป็นอยู่อย่างนั้นจริง ๆ เมื่อรับรู้ว่าได้เป็นอย่างที่คาดหมายไว้ก็จะรู้สึกผิดหวัง ผิดคาดและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2534) ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น พนักงานทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ไม่ลาออกไปจากองค์กร องค์กรนั้นจะต้องสร้างบรรยากาศในองค์กรให้ตอบสนองต่อความปรารถนาหรือความคาดหวังของพนักงานได้

โดยปกติแล้วบุคคลจะเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรพร้อมกับความคาดหวังว่า องค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ซึ่งแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานของประสบการณ์ในอดีตและข้อจำกัดส่วนบุคคล ด้วยเหตุนี้ เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรที่เขาคาดหวังว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ เขาก็จะรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่เป็นอยู่ แล้วจะเปรียบเทียบ ตรวจสอบและประเมินว่า รูปแบบของบรรยากาศองค์กรนั้นตรงตามที่เขาคาดหวังหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบว่าเขาจะได้รับในสิ่งที่เขาต้องการหรือไม่ ถ้ารูปแบบบรรยากาศขององค์กรเหมือนกับที่คาดหวังหรือใกล้เคียงกัน กล่าวคือ มีความไม่สอดคล้อง (discrepancy) ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาน้อย ก็จะเป็นเสมือนแรงเสริมให้บุคคลนั้นมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร ทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แต่ถ้าองค์กรมีบรรยากาศขององค์กรที่แตกต่างจากที่เขาคาดหวัง เขาก็จะรู้สึกผิดหวัง ไม่อยากทำงาน หรือทำงานอย่างไรประสิทธิภาพ ความรู้สึกผิดหวังทำให้พนักงานพร้อมที่จะออกจากองค์กรเพื่อจะไปอยู่ในองค์กรอื่นที่เขาคิดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้หรือหากมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่ในองค์กร ก็จะทำงานไปวัน ๆ หนึ่ง ไม่มีแรงจูงใจที่จะทำงาน ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแต่อย่างใด ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง ซึ่งเมื่อองค์กรมีแผนงานที่จะจัดทำ ระบบมาตรฐาน ISO หรือแผนงานใดก็ตาม องค์กรก็ไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินการได้ เนื่องมาจากปัจจัยบุคคลซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ แผนงานใด ๆ ก็ตามจึงไม่อาจสำเร็จได้

ในการวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของบรรยากาศขององค์กรระหว่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จและองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO และหาอำนาจในการทำนายขององค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ในการกำหนดแนวทางและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องปรับปรุงบรรยากาศขององค์กรได้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงานระหว่างองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO
2. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาของพนักงานระหว่างองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO
3. เพื่อเปรียบเทียบความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาของพนักงานในองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO
4. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายขององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

สมมติฐานการวิจัย

- | | |
|---------------|--|
| สมมติฐานที่ 1 | องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO |
| สมมติฐานที่ 2 | องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาไม่แตกต่างจากองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐาน ISO |
| สมมติฐานที่ 3 | องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาน้อยกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO |
| สมมติฐานที่ 4 | องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO |

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมาย และการแปลความหมายของงานวิจัยให้ตรงกัน การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้คือ

1. บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) หมายถึง ลักษณะสภาพแวดล้อมในองค์การ ซึ่งจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน บรรยากาศองค์การประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1.1 โครงสร้างขององค์การ (Structure) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับการปกครอง กฎระเบียบข้อบังคับ การบริหารงาน การควบคุมงาน การนิเทศงาน

1.2 ความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual Responsibility) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในหน้าที่ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของสมาชิกในองค์การ

1.3 ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

1.4 การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับ รางวัลอันได้จากการทำงานที่ดี การได้รับความยุติธรรมในการทำงาน

1.5 ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Tolerance for Conflict) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกับความขัดแย้ง ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ โดยอาจเกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล การแข่งขันกันในองค์การ ความต้องการที่ไม่สอดคล้องกัน เป็นต้น

1.6 มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายในการทำงานและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.7 เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในการเป็นเจ้าขององค์การ ความสามัคคี ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

1.8 ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน (Risk and Risk Taking) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในงาน

1.9 ความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) หมายถึง องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การเกี่ยวกับการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ

2. บรรยากาศองค์การตามการรับรู้ (Perceived Organization Climate) หมายถึง บรรยากาศองค์การตามสภาพที่เกิดขึ้นจริงในองค์การตามการรับรู้ของสมาชิกในองค์การ

3. บรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนา (Desired Organization Climate) หมายถึง บรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาหรือต้องการของสมาชิกในองค์การ

4. ความไม่สอดคล้อง (Discrepancy) หมายถึง ความแตกต่างระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การตามการรับรู้และตามที่ปรารถนา

5. ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO หมายถึง การที่องค์การมีการดำเนินการจัดทำมาตรฐาน ISO ตามกระบวนการต่าง ๆ จนประสบความสำเร็จในการขอการรับรองมาตรฐาน ISO

6. องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO หมายถึง องค์การที่ได้รับการจดทะเบียนรับรองมาตรฐาน ISO ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้

6.1. องค์การที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000

6.2. องค์การที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 14000

7. องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO หมายถึง องค์การที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

7.1. องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

7.2. องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตพื้นที่ที่ศึกษา ศึกษาเฉพาะในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จังหวัดลำพูน

ขอบเขตของเนื้อหา เป็นการศึกษาความแตกต่างระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้และที่ปรารถนากับความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000/ ISO14000

ขอบเขตการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยเป็นพนักงานของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมลำพูนที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO และบริษัทที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO จำนวน 900 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ทราบบรรยากาศองค์การตามที่เป็นจริงและบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO และบริษัทที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO
2. ทราบความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้และตามที่ปรารถนาของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO และบริษัทที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO
3. ให้ทราบอำนาจในการทำนายขององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO
4. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางและมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถปรับปรุงและพัฒนาบรรยากาศองค์การที่เหมาะสมเพื่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ในอนาคต