

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประวัติศาสตร์ของประเทศต่างๆทั่วโลก ได้ชี้ให้เห็นความจริงร่วมกันอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเจริญหรือเสื่อมถอยของคนในชาติก็คือวัฒนธรรมประเทศ หรือ วัฒนธรรมสังคม ซึ่งวัฒนธรรมสังคมนี้นี้ประกอบไปด้วยกลุ่มย่อยของสังคมที่หลากหลาย ซึ่งในโลกของธุรกิจแล้ว กลุ่มย่อยเหล่านี้ก็คือ องค์การทางธุรกิจต่างๆนั่นเอง ซึ่งบุคคลที่มีวัตถุประสงค์เดียวกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้กิจกรรมทางธุรกิจดำเนินการได้ โดยคำนึงถึงความเชื่อ แนวทางปฏิบัติ ตลอดจนการตัดสินใจทางการบริหารที่สมาชิกในองค์การรับรู้ร่วมกันนี้ เรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ (สมยศ นาวิกาน, 2538, น. 333) เพราะฉะนั้น เมื่อวัฒนธรรมองค์การ เป็นวิถีแห่งการดำเนินชีวิตการทำงานร่วมกันของคนในองค์การ ย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าและความล้มเหลวหรือทรุดโทรมขององค์การเช่นเดียวกัน (สมิต สัชฌุกร, 2541, น. 168-170)

องค์การที่ต้องการอยู่รอดในยุคที่การแข่งขันรุนแรงเช่นปัจจุบัน พยายามเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งโดยปกติ ปัจจัยพื้นฐานที่สามารถช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การจะมีด้วยกัน 3 ด้าน คือ กำลังความสามารถทางการเงิน กำลังความสามารถด้านกลยุทธ์ทางการตลาด และกำลังความสามารถทางด้านเทคโนโลยี แต่ปัจจัยที่ทำให้มีความเหนือกว่าคู่แข่ง ก็คือปัจจัยด้านกำลังความสามารถของตัวองค์การ ซึ่งหมายถึง เทคนิคต่างๆที่เกี่ยวกับการจัดการคน การจูงใจคน ซึ่งเป็นผลมาจากวัฒนธรรมองค์การ และขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้นำองค์การนั่นเอง (ธงชัย สันติวงษ์, 2538, น. 252-253)

เมื่อสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมเริ่มเปลี่ยนแปลงไป องค์การทางธุรกิจก็จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และพบว่า ปัจจัยภายในบางอย่างเริ่มไม่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ยกตัวอย่างเช่น เรื่องผู้นำ ทั้งนี้เนื่องจากพบว่า ลักษณะของผู้นำซึ่งพบว่าส่วนใหญ่มาจากแนวคิดของนักคิดตะวันตกนั้น ไม่เหมาะสมกับทุกสภาพแวดล้อมเสมอไป (Adler, 1997, p.157) การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจึงต้องการผู้นำที่เหมาะสมกับลักษณะวัฒนธรรมและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์การที่

เพื่อก่อตั้ง ผู้นำรุ่นแรกๆและผู้ร่วมก่อตั้งจะมีส่วนอย่างมากในการสร้างและกำหนดวัฒนธรรมองค์กร (Schein, 1992, pp. 211-213)

นอกจากนี้ ผู้นำยังมีบทบาทต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรในฐานะผู้นำทีมด้วย ซึ่งศรีเรือน แก้วกังวาล (2541, น. 4) ระบุว่าลักษณะผู้นำที่ดีส่วนหนึ่งนั้น ควรจะเป็นบุคคลที่มีเป้าหมายในการทำงาน มีเหตุผล มีความสามารถและมีความรับผิดชอบ

ในยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Society) อย่างเช่นทุกวันนี้ ธุรกิจหนึ่งที่เกิดขึ้นเติบโตด้วยอัตราที่สูงและมีการแข่งขันอย่างรุนแรงก็คืออุตสาหกรรมสื่อสารมวลชน ในระยะสิบปีมานี้ อุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนของไทยเติบโตขึ้นในอัตราสูงอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน มีสถานีวิทยุหลายร้อยแห่งทั่วประเทศ เครือข่ายวิทยุโทรทัศน์หลักในกรุงเทพฯขยายพื้นที่ออกอากาศเพิ่มขึ้นอย่างมาก (บุญรักษ์ บุญญะเขตมาลา, 2537, น. 167) ในบรรดาอุตสาหกรรมสื่อสารมวลชนด้วยกันเองแล้ว สื่อโทรทัศน์นับว่ามีขนาดใหญ่ที่สุด โดยจะเห็นได้จากสัดส่วนการครอบครองส่วนแบ่งบอโฆษณาเมื่อปีพ.ศ. 2538 ซึ่งโทรทัศน์มีส่วนแบ่งถึง 44% รองลงมาคือสื่อสิ่งพิมพ์ 28% และวิทยุ 11% (สมาคมโฆษณาธุรกิจแห่งประเทศไทย, 2539, น. 84)

ในขณะที่งานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั่วโลกก้าวสู่ยุคแห่งการปฏิวัติทางเทคโนโลยีครั้งมหึมา เช่น กิจการโทรศัพท์ มีระบบดิจิทัลและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการสื่อสารภายในและระหว่างองค์กร มีคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและแฟกซ์ ธุรกิจโทรทัศน์มีวีดีโอและเคเบิลทีวี และการสื่อสารข้ามชาติ มีจากรับสัญญาณดาวเทียมส่วนตัว แต่ในประเทศไทย สื่อวิทยุและโทรทัศน์กลับอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของรัฐบาล ซึ่งดูจะขัดแย้งกับยุทธศาสตร์การพัฒนาของยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เชื่อว่าธุรกิจต้องเข้าสู่ยุคของการแข่งขันเสรี มีการถ่ายโอนการผลิตจากภาครัฐไปสู่ภาคธุรกิจ (Privatization) พร้อมทั้งลดการควบคุมและกำกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจประเภทต่างๆ (Deregulation) (ริงสรรค์ ธนะพรพันธ์, 2538, น. 132) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่อง “บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระบบสังคมสารสนเทศปี 2010” (The Role of Information Technology in the Information Society in The Year 2010) โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute : TDRI) และความร่วมมือของ Canadian International Development Agency ซึ่งเสนอเมื่อ 19 มกราคม 2536 โดยชี้ให้เห็นแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศโลกที่สำคัญ เช่น เกิดแนวคิดของโลกไร้พรมแดน หรือโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งนำไปสู่การเชื่อมโยงระหว่างประเทศเข้าด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ หรือการเมือง ผลกระทบทางวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมดั้งเดิมไปสู่วัฒนธรรมสากล และนโยบายสื่อสารโทรคมนาคม ก็มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงจากการผูกขาดโดยภาครัฐไปสู่การเปิดเสรีมากขึ้น

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่อยู่ใต้อิทธิพลของโลกาภิวัตน์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงนี้ รัฐบาลสมัยนายอานันท์ ปันยารชุน เริ่มมีความพยายามที่จะปรับปรุงสื่อของรัฐโดย

นโยบายอย่างหนึ่ง ก็คือ เปิดสัมปทานสถานีโทรทัศน์ช่องใหม่อีก 2 ช่อง ในระบบ UHF (Ultra High Frequency) ซึ่งประสบความสำเร็จสามารถเปิดได้แล้ว 1 ช่อง คือ สถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งดำเนินการโดยบริษัท สยามอินโฟเทคเมนท์ จำกัด จากการดำเนินงานเพียงปีแรก ก็ประสบความสำเร็จในระดับที่รวดเร็วมาก โดยเฉพาะด้านข่าว ดังจะเห็นได้จากรางวัลต่างๆที่สถานีได้รับ รวมทั้งรายได้จากการโฆษณา แต่ความสำเร็จในระยะเริ่มต้นไม่ได้เป็นหลักประกันว่าจะประสบความสำเร็จตลอดไป เนื่องจากอุตสาหกรรมที่ใกล้ชิดกับข้อมูลข่าวสารดังเช่นสถานีโทรทัศน์นี้ จำเป็นต้องมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพและวางวิสัยทัศน์มองการณ์ให้เหมาะสม และทันกับการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมจากภายนอกที่จะกระทบองค์การจากอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2538, น.104) ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำในธุรกิจโทรทัศน์เสรี จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ เพื่อบรรลุความเป็นผู้นำในธุรกิจ สิ่งที่น่าสนใจ คือ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและลักษณะผู้นำในธุรกิจโทรทัศน์เสรี จะมีความสัมพันธ์กันในแง่มุมใดบ้างหรือไม่

ปัจจุบันการศึกษาบทบาทของวัฒนธรรมองค์การและลักษณะผู้นำ กำลังได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก Dr. Geert H. Hofstede ได้เสนอทฤษฎี “ Theory of Cultural Consequences “ (Hofstede, 1984 ,p. 11) ซึ่งศึกษาลักษณะวัฒนธรรมข้ามชาติและลักษณะผู้นำในสี่ปัจจัย คือ ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) และลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) ทฤษฎีดังกล่าวนี้ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงไปทั่วโลก ต่อมา ค.ศ. 1986 Dr. David C. McClelland ได้เสนอทฤษฎี “ Theory of National Economic Development “ และ “Theory of Human Motivation“ เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงการกระทำต่างๆ โดยมีแนวคิดว่าการที่มนุษย์มีรูปแบบพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เนื่องจาก อิทธิพลแรงจูงใจหรือความต้องการสามประเภท คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Need for Achievement) แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Need for Affiliation) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Need for Power) แรงจูงใจเหล่านี้เกิดขึ้นจากการที่มนุษย์เข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางสังคมและองค์การที่ตนดำรงชีวิตอยู่ นอกจากนี้นักวิจัยอีกท่านหนึ่งคือ Dr. Robert J. House ได้เสนอทฤษฎี “ Path-Goal Theory “ ซึ่งเป็นแนวคิดทางด้านลักษณะผู้นำ โดยเสนอว่า ลักษณะผู้นำที่ดี คือ ผู้นำที่สามารถบริหารงานให้ถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้ลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิผล คือ ผู้นำที่เน้นอนาคตและกำหนดเป้าหมายของการทำงาน

ในปี ค.ศ.1992 Professor Dr. Robert J. House เจ้าของทฤษฎี “ Path-Goal Theory “ และผู้ร่วมวิจัยนานาชาติเสนอโครงการวิจัยนานาชาติที่ชื่อว่า GLOBE (Global Leadership and Organizational Behavior Effectiveness Project) โครงการนี้เป็น การวิจัยนานาชาติ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของวัฒนธรรมข้ามชาติในด้าน

วัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำ ซึ่งทำการศึกษาจากผู้บริหารระดับกลาง ใน 60 ประเทศ โดยประยุกต์จากแนวความคิด และทฤษฎีของนักจิตวิทยาทั้งสามดังกล่าวข้างต้น คือ ตามแนวทางทฤษฎี “ Theory of Cultural Consequences “ ของ Geert H.Hofstede ทฤษฎี “ Theory of National Economic Development “ และ “ Theory of Human Motivation “ ของ David C. McClelland และทฤษฎี “ Path-Goal Theory “ ของ Robert J.House ทั้งนี้ได้มุ่งเน้นปัจจัยด้านต่างๆ เช่น ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) ลักษณะเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation) ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม (Humane Orientation) และลักษณะเน้นอนาคต (Future Orientation) ความรู้ที่ได้จากโครงการวิจัย GLOBE นี้ จะมีคุณค่าทางด้านทฤษฎีและทางปฏิบัติโดยเฉพาะจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่มีการบริหารแบบโทรทัศน์เสรี

จากแนวคิดและการศึกษาต่างๆข้างต้น ประกอบกับอุตสาหกรรมวิทยุและโทรทัศน์ที่กำลังเติบโตอย่างรวดเร็ว ตลอดจนยังไม่มียงานวิจัยที่เกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การและลักษณะผู้นำในธุรกิจโทรทัศน์เสรี ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำจะมีลักษณะอย่างไร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การจะเป็นไปในทิศทางใด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ดังกล่าว ในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี ซึ่งเป็นสถานีโทรทัศน์ที่ดำเนินการโดยเอกชนเป็นรายแรก เพราะเป็นธุรกิจของโลกยุคข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง ผู้วิจัย เห็นว่า การศึกษาโดยใช้เครื่องมือตามแนวโครงการการวิจัย GLOBE นี้ สามารถครอบคลุมในทุกด้านของวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาอยู่ และได้รับความเห็นชอบจากดร.อุบลวรรณ ภวกันันท์ ตัวแทนในการดำเนินการวิจัย และผู้รับผิดชอบโครงการ GLOBE ในประเทศไทย ให้สามารถดำเนินการได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่และที่ควรจะเป็นในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
2. เพื่อศึกษาลักษณะผู้นำที่เป็นอยู่และที่ควรจะเป็นในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวัฒนธรรมองค์การ กับลักษณะผู้นำในสถานีโทรทัศน์ ไอทีวี

ขอบเขตของการวิจัยและข้อตกลงเบื้องต้น

1. การศึกษานี้เป็นเพียงกรณีศึกษา โดยมุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานระดับหัวหน้างานในสถานีโทรทัศน์ไอทีวีเท่านั้น
2. การศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำนั้น จะใช้ปัจจัยในการศึกษาของโครงการวิจัย GLOBE ซึ่งมี 7 ปัจจัยคือ
 - 2.1 ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity)
 - 2.2 ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism)
 - 2.3 ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)
 - 2.4 ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance)
 - 2.5 ลักษณะเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)
 - 2.6 ลักษณะเน้นความมีมนุษยธรรม (Humane Orientation)
 - 2.7 ลักษณะเน้นอนาคต (Future Orientation)

ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อให้เกิดความเข้าใจและตระหนักถึงวัฒนธรรมองค์การ และลักษณะผู้นำในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนทางตลอดจนกำหนดรูปแบบเทคนิคการบริหารให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ
3. เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการคัดเลือกบุคลากรระดับบริหารให้เหมาะสมกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การ
4. เพื่อเป็นแนวทางการบริหารสำหรับสถานีโทรทัศน์เสรี ที่จะเปิดเป็นช่องที่ 2 ต่อไป

คำจำกัดความเฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรมและปทัสถานร่วมกันของสมาชิกภายในองค์การ ในที่นี้หมายถึง วัฒนธรรมองค์การในสถานีโทรทัศน์ไอทีวี

ลักษณะผู้นำ คือ ลักษณะการบริหารงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน จนถึงกรรมการผู้จัดการ

ลักษณะความเป็นเพศชาย (Masculinity) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กรมีความกระตือรือร้น มีการแข่งขัน มีการแสวงหาหนทางที่นำไปสู่ความสำเร็จ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน และมีการกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งระดับสูง

ลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กรนิยมการดำเนินชีวิตหรือการทำงานเฉพาะตนเองอย่างเป็นอิสระ มีการชิงดีชิงเด่นระหว่างบุคคล มีการแข่งขันระหว่างพนักงาน ไม่มีการสังสรสมาคมระหว่างบุคคลหรือพนักงาน

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กรลดความเสี่ยงในการเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินชีวิตหรือการทำงาน โดยนำประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้และประสบความสำเร็จในอดีตมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับตน เช่น ประเพณี ความเชื่อในสิ่งเร้นลับ คำสั่งสอน คำแนะนำจากผู้อาวุโสหรือผู้เชี่ยวชาญ นโยบายหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ

ลักษณะการใช้อำนาจ (Power Distance) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กรมีความแตกต่างกันของอำนาจหน้าที่ การตัดสินใจ การได้รับการยกย่องฐานะทางสังคม ความมั่งคั่ง และวัตถุนิยม ทั้งนี้เนื่องจากการแบ่งกลุ่มคนเป็นระดับชั้นต่างๆกัน เช่น ลูกน้องกับหัวหน้า

ลักษณะเห็นความสำเร็จ (Achievement Orientation) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กร ส่งเสริมให้รางวัลหรือให้การสนับสนุนผู้ที่มีการปรับปรุงหรือการทำงานเป็นเลิศ เน้นผลงานและการกระทำ

ลักษณะเห็นความมีมนุษยธรรม (Humane Orientation) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กร ส่งเสริมให้รางวัล หรือให้การสนับสนุนผู้มีความยุติธรรมสุภาพ อ่อนโยน มีเมตตา กรุณา มีมนุษยสัมพันธ์ต่อผู้อื่น

ลักษณะเห็นอนาคต (Future Orientation) คือ ระดับการที่สมาชิกในสังคมและองค์กรส่งเสริมให้รางวัลหรือให้การสนับสนุนผู้ที่มุ่งอนาคต มองการณ์ไกล มีการวางแผนการเตรียมการทุกอย่างสำหรับอนาคตและต้องการบรรลุความสำเร็จทุกอย่างในอนาคต

พนักงานระดับหัวหน้างาน คือ พนักงานที่รับผิดชอบสายงานบริหารที่ชัดเจน มีผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งแต่ 2 สายขึ้นไป