

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL CULTURE, JOB ATTITUDE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN A MANUFACTURE AND SALE DRINK COMPANY

สุดา ประทวน^{1*} ทิพธิณา สมุทรานนท์²
Suda Pratuwan^{1*}, Thipthinna Smuthranond²

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

²ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.

*Corresponding author, E-mail: suda_pratuwan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน และความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม โดยใช้การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 217 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณโดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวดและเน้นการปฏิบัติ ทักษะการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงานและเน้นคน และทักษะการทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 29.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร ทักษะการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน

Abstract

The objectives of this research were to study: the relationship between the perceived organizational culture, job attitude, organizational commitment and work behavior; and whether perceived organizational culture, job attitude, and organizational commitment could predict work behavior of employees in a manufacture and sale drink company. The samples used in the research consisted of 217 employees of the company. Data were collected using a questionnaire. The statistical methods employed for the analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regression analysis with the stepwise technique. The results showed that: perceived organizational culture of: results-orientated, employee-orientated, professional, closed systems, tightly controlled, and pragmatic; job attitude; organizational commitment in affective and normative commitment were positively correlated with work behavior at 0.01 level of significance, and continuance commitment were positively correlated with work behavior at 0.05 level of significance; and perceived organizational culture of results-orientated and employee-orientated and job attitude could predict 29.70 percent of work behavior at 0.05 level of significance.

Keywords: Organizational Culture, Job Attitude, Organizational Commitment and Work Behavior

บทนำ

การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน เป็นกระบวนการที่ซับซ้อน จำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงาน โดยทั่วไปองค์กรส่วนใหญ่ยอมรับว่าองค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือจะพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิผล หรือเป็นองค์กรที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Organizations) หรือองค์กรที่ยอดเยี่ยม (Excellence Organizations) ได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่ง ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายนั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร [1] ซึ่งเป็นทรัพยากรทางการบริหารที่มีคุณค่าที่สุดในองค์กร เพราะนอกจากจะใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์จากทรัพยากรมนุษย์แล้ว ทรัพยากรมนุษย์ยังสามารถบริหารจัดการทรัพยากรทางการบริหารอื่นๆ ได้อีกด้วย องค์กรต่างๆ จึงพยายามที่จะค้นหาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน รวมถึงพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ที่มีอยู่ ให้มีศักยภาพและขีดความสามารถในระดับที่องค์กรต้องการ [2] ทรัพยากรมนุษย์มีค่าสูงสุดในองค์กร วิธีบริหารงาน จัดการคนมิใช่ดูจากรายงานผลจากคอมพิวเตอร์ แต่โดยการสร้างเสริมวัฒนธรรมองค์กรอันละเอียดอ่อน เป็นค่านิยมเพื่อชั้นนำพฤติกรรมอันทรงพลัง ช่วยให้บุคคลทำงานดีขึ้น องค์กรที่ปลูกฝังสร้างเอกลักษณ์ของตนเองโดยการสร้างค่านิยมสร้างวิบุรุษ สร้างขนบธรรมเนียมประเพณีขององค์กร ประกาศให้ทุกคนรับรู้โดยผ่านวัฒนธรรมองค์กร จะเป็นองค์กรที่มีความแหลมคม มีพลังวิ่งเข้าสู่ความสำเร็จ องค์กรเหล่านี้จะมีความเชื่อและค่านิยมที่ถ่ายทอดต่อกันไป จะมีตำนานเรื่องเล่าขาน มีวิบุรุษที่ผู้จัดการและคนงานยกย่องเอาเป็นแบบอย่าง [3]

วัฒนธรรมองค์กร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นความคิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร โดยในองค์กรทุกแห่ง ต่างก็มีวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งจะเป็นเอกลักษณ์ให้กับบุคลากรขององค์กรนั้นๆ จึงทำให้แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไป [4] การศึกษาแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรนั้น

ช่วยเผยให้เห็นพฤติกรรมในหน่วยงานหลายแง่มุมที่ถูกมองข้ามจากแนวการศึกษาองค์กรในอดีต ช่วยให้ตระหนักว่า พฤติกรรมหลายอย่างในองค์กร นอกจากเป็นเรื่องทางเทคนิคการบริหารแล้ว ยังมีความหมายทางวัฒนธรรมแฝงอยู่ด้วย ดังนั้น การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรจึงน่าสนใจเป็นอย่างมาก เพราะช่วยเสริมให้เข้าใจพฤติกรรมการทำงานต่างๆ ในองค์กรได้อย่างถ่องแท้มากขึ้น [5] องค์กรแต่ละองค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพร้อมเพียงของบุคลากร ความกระตือรือร้นที่จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อความสำเร็จขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานภายในองค์กร [6] รูปแบบการรับรู้สิ่งต่างๆ ของพนักงานขององค์กร จะกลายเป็นผลของวัฒนธรรมองค์กรหรือบุคลิกภาพขององค์กร การรับรู้ด้วยความพอใจหรือไม่พอใจจะมีผลต่อการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะมีผลกระทบที่มากขึ้นสำหรับองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขึ้น การตัดสินใจคัดเลือกพนักงาน การจ้างบุคคลที่ค่านิยมเข้ากันไม่ได้กับองค์กร จะนำไปสู่พนักงานที่ขาดการจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร และจะทำให้ไม่พึงพอใจในงานและองค์กร เป็นผลให้พนักงานที่ไม่เหมาะสมจะมีการลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่รับรู้วัฒนธรรมองค์กรดี [7]

นอกจากการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแล้ว สิ่งหนึ่งที่เกี่ยวข้องและอาจเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของพนักงานได้ก็คือทัศนคติต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ทูมเท และคุณภาพในการทำงานของบุคคล บุคคลจะสนใจที่จะทำงานถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีมีความรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ไม่น่าเบื่อ มีความท้าทาย น่าสนใจ และสามารถแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ตลอดจนเป็นเครื่องแสดงคุณค่าและความเป็นมนุษย์ของตน

ในทางตรงกันข้าม ถ้ารู้สึกว่าการงานของตนมีความซ้ำซาก น่าเบื่อ และไม่มีคุณค่าหรือความน่าภาคภูมิใจ ก็จะทำให้บุคคลขาดความกระตือรือร้นต่อปริมาณและคุณภาพของงาน ดังนั้นทัศนคติต่องานจึงเป็นเรื่องสำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่อาจก่อให้เกิดอาการต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน [8] เมื่อพนักงานมีความรู้ ความเชื่อหรือค่านิยมและความรู้สึกต่องานไปในทางใดแล้ว จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องไปในทางนั้นๆ และเป็นไปได้ที่จะส่งผลกับความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย [9]

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดต้นทุนขององค์กร โดยการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการขาดงาน ผลผลิตภาพ (Productivity) และคุณภาพของผลงานที่สำคัญ ความผูกพันต่อองค์กรจะเกี่ยวข้องกับความสามารถในการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไม่ให้ออกไปอยู่กับคู่แข่ง ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถประเมินได้ เพราะเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะทำให้เกิดผลกระทบที่สำคัญหลายประการต่อพฤติกรรมการทำงาน ฉะนั้นการส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและองค์กรโดยรวมอีกด้วย [8]

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรจากแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warne [10] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang [11] ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ตัวแปรทัศนคติ

ต่อจากแนวคิดของ Gilmer [12] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ นาวานุเคราะห์ [13] ที่พบว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตภาคกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรจากแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shore and Wayne [15] ที่พบว่าความผูกพันด้านความรู้สึกรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินดา ไซติแดง [17] ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อันจะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ทัศนคติต่องาน และเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร อันจะเป็นส่วนช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามศัพท์และจำกัดขอบเขตของศัพท์บางคำ เพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

พนักงานประจำระดับพนักงานทั่วไป หมายถึง ผู้ที่ทำงานอยู่ในองค์กรในระดับปฏิบัติการ และเป็นพนักงานประจำโดยได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือนจากองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแปลความหมายและตีความการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่างๆ ให้เป็นระบบ

ความเข้าใจและยึดถือร่วมกันของพนักงานในรูปแบบของค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติกันอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแบ่งเป็น 6 มิติ คือ วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน วัฒนธรรมองค์การเน้นงานหรือเน้นคน วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบหรือเน้นการมองแบบวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ [10] ในแต่ละมิติมี 2 ด้านตรงกันข้ามกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงาน โดยหลีกเลี่ยงความเสี่ยง มีการใช้ความพยายามน้อยในการทำงาน และกิจกรรมที่ทำจะเป็นเหมือนเดิมทุกวัน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่สามารถเผชิญกับสถานการณ์แปลกใหม่ได้เป็นอย่างดี ทุ่มความพยายามอย่างมากในการทำงาน และกิจกรรมที่ทำจะมีความท้าทายใหม่ๆ ทุกวัน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงาน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานจะมีความกดดันในการทำงาน เนื่องจากองค์กรจะสนใจแต่งานที่พนักงานทำเท่านั้น โดยจะละเลยสวัสดิการของพนักงานและครอบครัวไป และการตัดสินใจที่สำคัญจะกระทำโดยบุคคลคนเดียว ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์กรจะใส่ใจกับปัญหาของพนักงาน ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว และการตัดสินใจที่สำคัญจะขอความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลหรือคณะกรรมการ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่บรรทัดฐาน

ขององค์กรจะเป็นตัวปรับพฤติกรรมการทำงาน และพฤติกรรมที่บ้านของพนักงาน องค์กรคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานโดยดูจากพื้นฐานทางด้านครอบครัว การเข้าสังคม และการศึกษา มากกว่าความสามารถในการทำงาน และองค์กรไม่มีการวางแผนสำหรับอนาคตข้างหน้าของพนักงาน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นการมองแบบวิชาชีพ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว องค์กรคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงานโดยเน้นที่ความสามารถเท่านั้น และองค์กรมีการวางแผนถึงอนาคตข้างหน้าของพนักงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบเปิด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์กร และพนักงานจะมีการเปิดเผยข้อมูลให้แก่พนักงานใหม่และบุคคลภายนอก ทุกคนสามารถเข้ากับองค์กรได้ และพนักงานใหม่จะใช้เวลาน้อยในการปรับตัวเข้ากับองค์กร ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบปิด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่องค์กรและพนักงานจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้ใด เป็นลักษณะปิด และเป็นความลับแม้แต่คนภายในองค์กร จะมีบุคคลบางประเภทเท่านั้นที่เหมาะสมกับองค์กร และพนักงานใหม่จะใช้เวลามากกว่าหนึ่งปีในการปรับตัวเข้ากับองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานทุกคนไม่คำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลาโดยประมาณ และพนักงานจะไม่ค่อยจริงจังเกี่ยวกับเรื่ององค์กรและงาน ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พนักงานทุกคนจะตระหนักถึงเรื่องค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลา และจริงจังตลอดเวลาเกี่ยวกับองค์กรและงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นหลักการ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่ เน้นความถูกต้องตามกระบวนการ ซึ่งจะสำคัญมากกว่าผลงาน และมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ ในการทำงานที่เป็นมาตรฐานสูง ส่วนการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะการทำงานของพนักงานที่เน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เน้นผลงานมากกว่ากระบวนการ และมีความยืดหยุ่นทางด้านจริยธรรม ในการปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยใช้แนวคิดจากผลการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของ IRIC [18] ทั้ง 6 มิติโดยในแต่ละมิติจะแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ซึ่งมีลักษณะตรงข้ามกันโดยใช้ค่าคะแนนต่ำสุดถึงคะแนนสูงสุดของแบบสอบถามของแต่ละด้าน โดยคะแนนต่ำสุดแทนค่าเป็นด้านหนึ่งได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรเน้นกระบวนการ วัฒนธรรมองค์กรเน้นงาน วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองมุมแคบ วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบเปิด วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ และวัฒนธรรมองค์กรเน้นหลักการ ส่วนคะแนนสูงสุด แทนค่าในอีกด้านหนึ่ง ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน วัฒนธรรมองค์กรเน้นคน วัฒนธรรมองค์กรเน้นการมองแบบวิชาชีพ วัฒนธรรมองค์กรเน้นระบบปิด วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และวัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการ

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงานหรือเน้นคน มีข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 25 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 5 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นงาน ส่วน 25 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นคน ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 15 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{2} = 10 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 15.1-25.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน
คะแนน 5.0-15.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงาน

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบหรือเน้นการมองแบบวิชาชีพ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 20 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 4 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ ส่วน 20 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 12 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{20 - 4}{2} = 8 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 12.1-20.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ
คะแนน 4.0-12.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด มีข้อคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 25 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 5 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิด ส่วน 25 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 15 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{2} = 10 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 15.1-25.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด
คะแนน 5.0-15.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิด

5. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ

6. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ มีข้อคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ โดยจะมีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 6 และคะแนนสูงสุดเท่ากับ 30 แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนโดยแทน 6 เป็นค่าด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการ ส่วน 30 แทนค่าในอีกด้านหนึ่งคือ วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ ถ้าได้คะแนนเกินครึ่งคือ 18 คะแนนขึ้นไป แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{2} = 12 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การได้ ดังนี้
คะแนน 18.1-30.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ
คะแนน 6.0-18.0 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการ

ทัศนคติต่องาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้า ด้านบริษัทและการบริหารงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะภายในของงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะทางสังคมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสารด้านสภาพการทำงานและด้านผลประโยชน์ตอบแทน [12] มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่องาน ผู้วิจัยได้แบ่งทัศนคติต่องาน ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{200 - 40}{3} = 53.3 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดทัศนคติต่องานได้ ดังนี้
คะแนน 146.7-200.0 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับสูง
คะแนน 93.4-146.6 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 40.0-93.3 หมายถึง พนักงานมีทัศนคติต่องาน อยู่ในระดับต่ำ

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การ ความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ และต้องการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง จะมีความรู้สึกกว่า

เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม [14]

ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจากองค์การ พนักงานมีความจำเป็นที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพราะมีความเชื่อว่าหากลาออกจากองค์การจะสูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกถึงพันธะข้อผูกพันในการทำงาน เพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์การ พนักงานรู้สึกว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่พึงกระทำ

มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้แบ่งความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{30 - 6}{3} = 8.0 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ ได้ดังนี้

คะแนน 22.1-30.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ในระดับสูง
คะแนน 14.1-22.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 6.0-14.0	หมายถึง	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านการคงอยู่ในระดับต่ำ

ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{25 - 5}{3} = 6.6 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาข้างต้นสามารถกำหนดความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมได้ดังนี้

- คะแนน 18.4-25.0 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับสูง
- คะแนน 11.7-18.3 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง
- คะแนน 5.0-11.6 หมายถึง พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาให้เห็นในสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ อาจจะเป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์การรวมทั้งการกระทำต่างๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง และการกระทำทุกลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด, จริงมาก, จริงปานกลาง, จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
จริงน้อยที่สุด	1 คะแนน	5 คะแนน
จริงน้อย	2 คะแนน	4 คะแนน
จริงปานกลาง	3 คะแนน	3 คะแนน
จริงมาก	4 คะแนน	2 คะแนน
จริงมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน

การแปลผลแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง, ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากการคำนวณอันตรภาคชั้น [19] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{115 - 23}{3} = 30.6 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวสามารถกำหนดพฤติกรรมการทำงานได้ ดังนี้

- คะแนน 84.4-115.0 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับดี
- คะแนน 53.7-84.3 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างดี
- คะแนน 23.0-53.6 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับไม่ดี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิต่อต้าน และความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

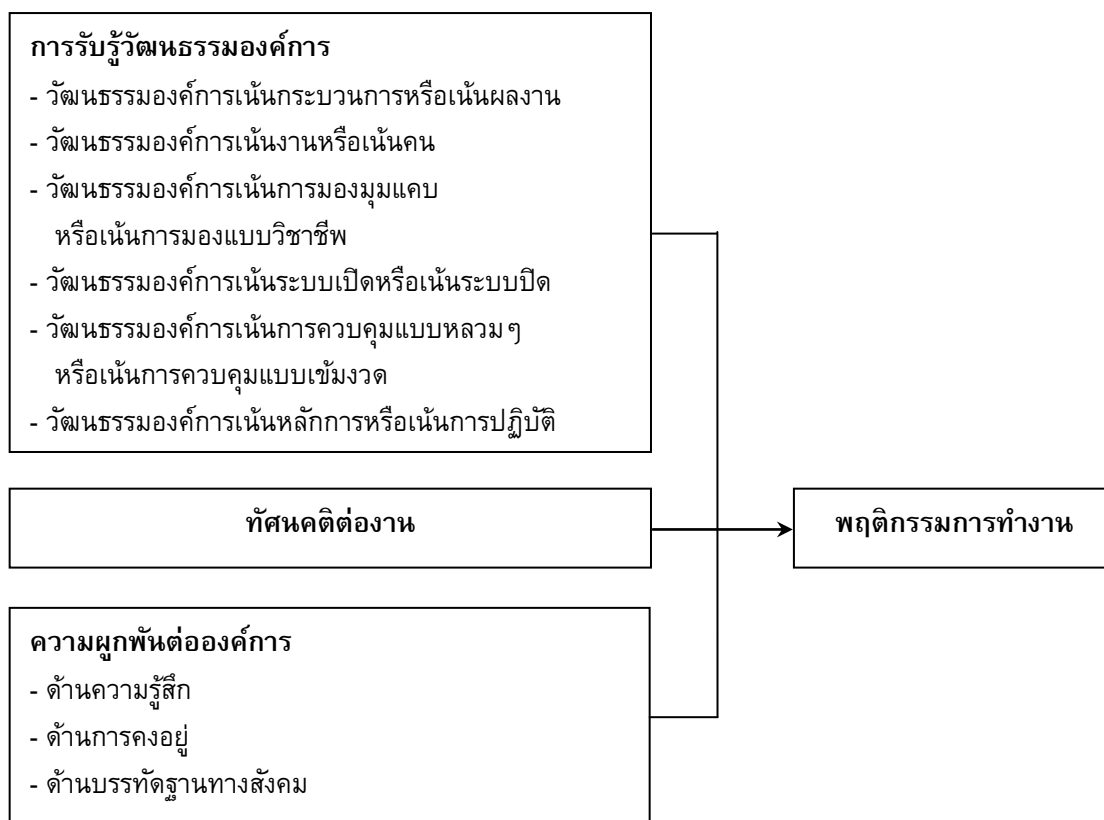
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ร่วมกันของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคิต่อต้าน และความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานประจำระดับพนักงานทั่วไปของบริษัทผลิต

และจำหน่ายเครื่องดื่ม ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ จำนวน 498 คน ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan [20] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 217 คน จากนั้นจึงทำการวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งประชากรจะถูกแบ่งออกเป็นชั้นภูมิตามลักษณะของฝ่ายภายในองค์การ [21] ดำเนินการสุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากจากรายชื่อพนักงานแบบไม่ใส่กลับคืน [21] โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน เป็นแบบให้เลือกตอบและเติมข้อความ

ตอนที่ 2 แบบวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงจากแบบสอบถามของ Hofstede et al. อ้างอิงใน Hofstede [22] และตามแนวคิดของ Hofstede et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นกระบวนการหรือเน้นผลงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.586

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นงานหรือเน้นคน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.737

3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองมุมแคบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.670 หรือเน้นการมองแบบวิชาชีพ

4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบเปิดหรือเน้นระบบปิด มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.669

5. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบหลวมๆ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.646 หรือเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด

6. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นหลักการหรือเน้นการปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.775

ตอนที่ 3 แบบวัดทัศนคติต่องาน ผู้วิจัยได้สร้างโดยการทบทวนวรรณกรรมตามแนวคิดของ Gilmer [12] ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ มีลักษณะเป็น

มาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.940

ตอนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การของ Smuthranond [23] ซึ่งแปลและเรียบเรียงจากแบบสอบถามของ Meyer and Allen [14] มาใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึกรู้สึก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.781

2. ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.786

3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.789

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามขึ้นจากแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพรพรรณ อุ่นจันทร์ [24] ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 23 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.937

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม จำนวน 217 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 อายุอยู่ระหว่าง 30 - 50 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 79.30 สถานภาพสมรส สมรสแล้ว จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.80

ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 อัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 63.10 และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 11 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.395, 0.256, 0.229, 0.253, 0.375$ และ 0.195 ตามลำดับ)

ทักษะคติต่องาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.510$)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.400$ และ 0.322 ตามลำดับ) และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.146$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทักษะคติต่องาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	P
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน	.395	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน	.256	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการมองแบบวิชาชีพ	.229	.001**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิด	.253	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด	.375	.000**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นการปฏิบัติ	.195	.004**
ทักษะคติต่องาน	.510	.000**
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก	.400	.000**
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่	.146	.031*
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม	.322	.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาเพื่อหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มแห่งหนึ่ง ดังตารางที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ เน้นผลงาน เน้นคน และทักษะคติต่องาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ได้ร้อยละ 29.70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อตัวแปรอิสระคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ทัศนคติต่องาน และความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรพยากรณ์ และพฤติกรรมการทำงานเป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	p
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน	.753	.243	3.515	.001**
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นคน	-.524	-.189	-2.446	.015*
ทัศนคติต่องาน	.320	.508	6.716	.000**
ค่าคงที่ (Constant) = 1.637				
R = .554		R ² = .306		R ² adj. = .297
				F = 31.362

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

จากการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบวิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่เน้นผลงาน พนักงานจะรู้การปฏิบัติงานในทิศทางที่เหมือนกัน จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า ระดับความเหมือนกันของวัฒนธรรมจะเป็นตัววัดของความเข้มแข็งมีการศึกษายืนยันมาแล้วว่าวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งจะมีการเน้นที่ผลงานมากกว่าวัฒนธรรมองค์การที่อ่อนแอ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่เน้นคนจะมีการดูแลพนักงาน ใส่ใจกับปัญหาและสวัสดิการของพนักงาน ดังนั้นจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า การเน้นคนเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การและไม่ใช่ทางเลือกทางเดียวของผู้จัดการตำแหน่งต่างๆ ในมิตินี้โดยมากจะเป็นผลลัพธ์ของปัจจัยทางประวัติศาสตร์ คล้ายกับปรัชญาของผู้ก่อตั้งนั่นเอง และมีการปรากฏตัวหรือการขาดหายไปของประวัติศาสตร์เนื่องจากสภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจกับกลุ่มบุคคลที่ถูกไล่ออกจากองค์การไป องค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นการมองแบบวิชาชีพ การคัดเลือกพนักงานจึงเน้นที่ความสามารถ ซึ่งทำให้ได้พนักงานที่มีความสามารถตรงกับงานและพนักงานให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว ดังนั้นจึงจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า ในสมัยก่อนการบรรจุพนักงานจะมีการพิจารณาเพียงแค่ระดับการศึกษาและการมีความเชี่ยวชาญในงานสูง แต่ในเวลาต่อมาได้มีการพิจารณาจากลักษณะและความสามารถในการทำงานของพนักงานเพิ่มเข้าไปด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเน้นระบบปิดในรูปแบบการสื่อสาร

ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การทำงาน จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลให้กับผู้ใด และเป็นความลับแม้แต่คนภายในองค์กร การปรับตัวของพนักงานใหม่จะใช้เวลามากกว่าหนึ่งปีในการปรับตัวเข้ากับองค์กร จากการรับรู้ตรงจุดนี้ของพนักงาน เมื่อพนักงานปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับองค์กรได้ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้จะอ้างถึงรูปแบบการสื่อสารภายในและภายนอกที่เป็นแบบธรรมชาติทั่วไป เพื่อทำให้เกิดความง่ายในการสื่อสารกับบุคคลภายนอกและพนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการควบคุมแบบเข้มงวด เป็นการทำงานที่พนักงานทุกคนจะตระหนักถึงเรื่องค่าใช้จ่าย การนัดประชุมจะมีความตรงต่อเวลา และพนักงานจะมีความจริงจังกับองค์กรและงาน จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede; et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้จะเกี่ยวกับระดับของความเป็นทางการและความตรงต่อเวลาภายในองค์กร มิตินี้จะเป็นส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในการทำงาน เช่น องค์กรธนาคาร จะได้รับการคาดหวังให้เป็นงานที่ต้องมีการควบคุมที่เข้มงวด นอกจากนี้องค์กรยังมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติ ซึ่งเป็นลักษณะของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในเรื่องความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยเฉพาะลูกค้า ในลักษณะเน้นผลงานมากกว่ากระบวนการหรือเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยยึดหลักความยืดหยุ่นทางด้านจริยธรรมในการปฏิบัติ จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede;

et al. อ้างอิงใน Poole and Warner [10] ที่กล่าวว่า มิตินี้อธิบายถึงการทำงานที่เน้นความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะกับลูกค้า ซึ่งองค์กรที่เน้นการให้บริการจะอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติ โดยยึดหลักความยืดหยุ่นเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่วนองค์กรที่เน้นการใช้กฎเกณฑ์จะอยู่ในวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นหลักการ อันจะก่อให้เกิดความเข้มงวดในการทำงาน และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรทุกด้านสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chang [11] เรื่องอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและรูปแบบภาวะผู้นำต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองหยุนหนิง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรของเจ้าหน้าที่บริหารเขตปกครองมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะคิดต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ทักษะคิดต่องานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากทักษะคิดต่องานนั้นคือ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่องานในหน้าที่ของตน ความรู้ ความเชื่อและแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องานอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล อาจเนื่องมาจากเมื่อบุคคลได้พยายามทุ่มเทความรู้ความสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรและองค์กรก็ได้ตอบแทนด้วยการให้สิ่งที่พนักงานต้องการ อันได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ขนาดและชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน ค่าจ้างในการทำงานลักษณะภายในของงานที่ตรงกับ

ความสามารถและความชำนาญ มีความท้าทายในงาน การกำกับดูแลงานของผู้บังคับบัญชา มีความเอาใจใส่ในตัวพนักงาน ลักษณะทางสังคมในการทำงาน มีการยอมรับทางสังคม มีความพอใจในการทำงานร่วมกัน การติดต่อสื่อสารที่ดีในการทำงาน สภาพการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และด้านผลประโยชน์ตอบแทน การดูแลเมื่อเกษียณอายุ การรักษาพยาบาลวันหยุดต่างๆ เมื่อความต้องการของพนักงานได้รับการตอบสนองในระดับที่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer [12] ที่กล่าวถึง องค์ประกอบของทัศนคติต่องานไว้ 10 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้า ด้านบริษัทและการบริหารงาน ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะภายในของงาน ด้านการกำกับดูแลงาน ด้านลักษณะทางสังคมในการทำงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชาติ นาวานุเคราะห์ [13] เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง พบว่า ทัศนคติในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตภาคกลางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

จากการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึกและด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในส่วนของความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรม การมุ่งมั่นและทุ่มเทในการทำงานหรือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้กับองค์กร ทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากอารมณ์ เป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่ง และมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Shore and Wayne [15] เรื่องความผูกพัน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันด้านความรู้สึก และความผูกพันด้านความต่อเนื่องกับการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กร พบว่า ความผูกพันด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม พนักงานมีความรู้สึกว่าการที่เข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้ว จะต้องมีความจงรักภักดีและเต็มใจที่จะอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมที่พึงกระทำในสถานะของความเป็นพนักงานขององค์กร ดังนั้นจึงทำให้พฤติกรรมการทำงาน หรือการแสดงออกของพนักงานในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กรดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึก

ถึงขั้นชะงักงันในการทำงาน เพื่อตอบแทน สิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร พนักงานรู้สึกว่าจะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะเป็นสิ่งที่พึงกระทำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันนิตา โชติแดง [17] เรื่องภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน ของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทาง บวกกับพฤติกรรมการทำงาน นอกจากนี้ความ ผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นความผูกพันที่เกิด จากการคิดคำนวณระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับ และสิ่งที่ต้องสูญเสียไปของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเวลา ความพยายาม รวมถึงสิทธิประโยชน์ ที่ไม่สามารถหาสิ่งใดมาทดแทนสิ่งที่ลงทุนไป แล้วได้ ซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมว่า จะทำงานอยู่กับองค์กร ดังนั้น จึงทำให้พนักงาน มีการปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของ พฤติกรรมการทำงานเพื่อองค์กรดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Meyer and Allen [14] ที่กล่าวว่า เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้น จากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับการ ลาออกจากองค์กร พนักงานมีความจำเป็น ที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะมีความเชื่อว่า หากลาออกจากองค์กรจะสูญเสียสิ่งที่ลงทุนไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] เรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ทัศนคติต่องาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่ม

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นผลงาน การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นคน และทัศนคติต่องาน สามารถร่วมพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ในลักษณะการทำงานของพนักงานที่สามารถ เผชิญกับสถานการณ์แปลกใหม่ได้เป็นอย่างดี ทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงาน และกิจกรรมที่ทำงานจะมีความท้าทายใหม่ๆ ทุกวัน คือถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นผลงานสูงขึ้น พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ก็จะดีขึ้นตามไปด้วย การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เน้นคนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงาน ในลักษณะการทำงานที่องค์กรจะใส่ใจกับปัญหา ของพนักงาน ซึ่งองค์กรจะให้ความสำคัญ เกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานและครอบครัว และการตัดสินใจที่สำคัญจะขอความคิดเห็นจาก กลุ่มบุคคลหรือคณะกรรมการ คือถ้าพนักงานมีการ รับรู้วัฒนธรรมองค์กรเน้นคนสูงขึ้น พฤติกรรม การทำงานของพนักงานก็จะดีขึ้นไปด้วย ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส [16] เรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ ที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรม องค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ได้และ ทัศนคติต่องานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม การทำงาน ในลักษณะของความรู้สึกชอบหรือ

ไม่ชอบต่องานในหน้าที่ ความรู้ ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่องาน อย่างไม่อย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงาน คือถ้าพนักงานมีทัศนคติต่องานสูงขึ้น พฤติกรรม การทำงานของพนักงานก็จะดีขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวุฒิสักดิ์ ร่องเมือง [25] เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ เน้นผลงาน การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ เน้นคน และทัศนคติต่องาน ถือเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การทำงานของพนักงานได้ กล่าวคือ ถ้าพนักงาน มีทั้ง 3 ด้านนี้สูง ก็จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรม องค์การ เน้นผลงาน เน้นคน เน้นการมองแบบ วิชาชีพ เน้นระบบปิด เน้นการควบคุมแบบเข้มงวด และเน้นการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการทำงาน ซึ่งการที่จะทำให้พนักงาน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การดีขึ้น องค์การควร มีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์การให้พนักงาน ได้เรียนรู้ เข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติในทิศทาง เดียวกันได้ โดยการฝึกอบรมให้กับพนักงาน เพื่อทำความเข้าใจในการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ในด้านต่าง ๆ ที่ยังไม่ชัดเจนให้มีความชัดเจน ยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และปรับใช้ให้ สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาและเป้าหมายของ องค์การ อาจจัดทำสื่อที่เป็นรูปธรรมเพื่อส่งเสริม ให้พนักงานรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การของตนเอง เช่น ป้ายประกาศ หนังสือ แผ่นพับ เพื่อเผยแพร่ วัฒนธรรมองค์การ และอาจมีการประกาศยกย่อง

หรือให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติตนและปฏิบัติ งานสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การเพื่อให้เป็น แบบอย่างแก่พนักงานคนอื่น เพราะเมื่อพนักงาน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การสูงขึ้น พฤติกรรม การทำงานก็จะดีขึ้นไปด้วย และจากผลการ วิจัยพบว่า พนักงานรับรู้ว่าองค์การมีวัฒนธรรม องค์การเน้นผลงานและเน้นคน เป็นตัวแปรสำคัญ ที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานได้ ดังนั้นควรสนับสนุนและฝึกอบรม ให้พนักงานได้ทำความเข้าใจร่วมกันและรับรู้ ว่าองค์การมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นผลงาน และเน้นคนให้เพิ่มมากขึ้นและเป็นไปในแนวทางที่ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพื่อเสริมสร้าง ศักยภาพให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ สูงขึ้น

นอกจากนี้ทัศนคติต่องานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน พนักงาน มีทัศนคติต่องานอยู่ในระดับสูง และทัศนคติต่องาน เป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรม การทำงานของพนักงานได้ ดังนั้นควรมีนโยบาย ในการบริหารงานที่ชัดเจน จัดสวัสดิการที่ดี และให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงานเพื่อที่จะ ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดียิ่งขึ้น ผู้บริหารจึงอาจเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติ ที่ดีต่องานมากยิ่งขึ้น องค์การจึงควรมีนโยบาย ในการบริหารงานเรื่องทัศนคติต่องานให้ชัดเจน โดยข้อแรกองค์การควรทำให้พนักงานมีความรู้สึก ถึงความมั่นคงในงานที่ทำงานอยู่ เช่น การกำหนด ระเบียบในการสนับสนุนหรือลงโทษพนักงาน อย่างชัดเจนและเป็นธรรม ข้อที่สององค์การควร มีการกำหนดเส้นทางการเจริญเติบโตของพนักงาน ใ่ว่างชัดเจน และแจ้งให้ทุกคนทราบว่าหาก มีคุณสมบัติครบถ้วนและมีกรปฏิบัติงานที่ดี ก็จะมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานตามลำดับ

เช่น การประกาศเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่ง **ข้อที่สาม** องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมที่จะช่วยสร้างให้พนักงานภูมิใจในองค์การ เช่น การจัดกิจกรรมในการช่วยเหลือสังคมในเรื่องใด ๆ ที่สามารถทำได้ **ข้อที่สี่** องค์การควรให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน เช่น การสำรวจการจ่ายค่าจ้างของธุรกิจประเภทเดียวกัน แสดงวิธีการในการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานให้เห็นถึงความถูกต้องเหมาะสม **ข้อที่ห้า** องค์การควรมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญ มีความท้าทายในงานมากขึ้น เช่น การสำรวจหรือสอบถามพนักงานถึงความชอบ ความชำนาญ กับงานที่ทำอยู่ และสร้างความท้าทายในงานในหน้าที่ต่าง ๆ **ข้อที่หก** องค์การควรมีความเอาใจใส่ในตัวพนักงานมากขึ้น เช่น การดูแลเอาใจใส่ สอบถามถึงงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ **ข้อที่เจ็ด** องค์การควรส่งเสริมและจัดให้มีกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน การสนับสนุนให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เช่น การจัดกีฬาประจำปี **ข้อที่แปด** องค์การควรมีการติดต่อสื่อสารที่ดีในการทำงาน เช่น พนักงานติดต่อสื่อสารกันระหว่างหน่วยงานหรือกับผู้บริหารซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งในงานที่ทำ **ข้อที่เก้า** องค์การควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหาร ห้องน้ำ เป็นต้น **ข้อที่สิบ** องค์การควรกำหนดให้ชัดเจน เช่น ผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อเกษียณอายุ การเบิกค่ารักษาพยาบาล การลาหยุดงาน วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันหยุดต่าง ๆ เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ดี พนักงานทุกคนตั้งใจทำงาน ทำให้งาน

มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีผลผลิตเพิ่มมากขึ้นด้วย

ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่จะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น องค์การควรทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเพิ่มขึ้น เช่น การกำหนดนโยบายการดำเนินงานขององค์การจากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน อาจจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี เช่น การจัดกีฬาประจำปี งานเลี้ยงปีใหม่ รวมถึงการให้ความสำคัญในการดูแลพนักงาน ได้แก่ พิจารณาเงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน หรือเพื่อตอบแทนให้พนักงานในระยะยาว เช่น บำเหน็จ บำนาญ และควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรู้ให้แก่พนักงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน และมีความทุ่มเท พยายามทำงานอย่างสุดความสามารถให้กับองค์การ ตลอดจนมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานและคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

นอกจากนี้องค์การควรมุ่งเน้นและเสริมสร้างให้พนักงานคำนึงถึงความผูกพันต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย ผู้บริหารจึงควรพยายามหาวิธีการที่จะให้พนักงานร่วมกันรักษาการมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีนี้ไว้ เพื่อความก้าวหน้าขององค์การซึ่งจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามไปด้วย ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มาเป็นแนวทางในการวางแผนด้านการบริหารและพัฒนาองค์การ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้องค์การ

มีระบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่สามารถรักษาบุคคลที่มีความสามารถไว้ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทผลิตและจำหน่ายเครื่องดื่มเท่านั้น ดังนั้นควรขยายผลการศึกษาโดยการศึกษาต่อกับกลุ่มประชากรในบริษัทอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ และพนักงานในระดับต่างๆ ที่อยู่ใต้องค์การเดียวกันหรือในกลุ่มของพนักงานในสายงานการผลิต เพราะมีความหลากหลายในด้านความคิดและลักษณะงาน เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร รวมทั้งควรมี

การศึกษาถึงตัวแปรอื่นๆ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เช่น ภาวะผู้นำ การสนับสนุนทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงาน ความเครียดในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงาน ค่านิยมในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน เป็นต้น และควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลแบบอื่นมาประกอบกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] รัตติกรณิ จงวิศาล. (2551). *มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ใต้องค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [2] กীরติ ยศยิ่งยง. (2549). *การวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อริยมรรค.
- [3] กริช สืบสนธิ์. (2541). *สร้างวัฒนธรรมใต้องค์การ สร้างวิถีทางสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [4] สุพานี สฤษฏีวานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [5] สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). *วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์*. กรุงเทพฯ: โฟร์เพช.
- [6] ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- [7] ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- [8] ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- [9] สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [10] Poole, M.; and M. Warner. (1998). *The IEBM Handbook of Human Resource Management*. London: International Thomson Business Press.

- [11] Chang, C.S. (2005). *Research on the Influence of Organizational Culture and Leading Style on Organizational Commitment, Job Satisfaction and Work Behaviors: An Example of Yunlin County Land Administrations*. M.B.A. Thesis, Graduate Institute in Management Sciences, Nan Hua University.
- [12] Gilmer, B. V. H. (1975). *Applied Psychology: Adjustments in Living and Work*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [13] อภิชาติ นาวานุเคราะห์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม ภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [14] Meyer, P. J.; and N. J. Allen. (1997). *Commitment in the Workplace. Theory, Research and Application*. California: Sage Publications.
- [15] Shore, L. M.; and S. J. Wayne. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. 5(78): 774-780.
- [16] ชีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [17] ชันนดา โชติแดง. (2550). *ภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี*. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [18] Hofstede, G. H.; and G. J. Hofstede. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- [19] บุญเรียง ขจรศิลป์. (2542). *สถิติวิจัย 1*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น. การพิมพ์.
- [20] สุวิมล ติरणันท์. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [21] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เอส. อาร์. พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- [22] Hofstede, G. H. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. 2nd ed. California: Sage Publications.

- [23] Smuthranond, T. (2002). *The Effects of Reorganization on Government Officials' Motivation and Satisfaction: A Case Study of the Commercial Registration Department and the Social Security Office*. Ph.D. Thesis, School of Public Administration National Institute of Development Administration University.
- [24] พรพรรณ อุ่ณจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [25] วุฒิสักดิ์ รongเมือง. (2544). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยขอนแก่น.