

วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

Effects of Organizational Culture, Attitudes and Work Environment on Performance Effectiveness of Employees at the Operational Level in the Ploenchit and Sukhumvit Districts

ภณทิลา นุ่มสังข์¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัท ในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.913 และแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทจำนวนทั้งหมด 400 คน และวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ให้ความสำคัญกับด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานคือ การรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ มีอิทธิพลสูงสุด และให้ความสำคัญบรรยากาศในการปฏิบัติงาน คือ ความพอใจกับบรรยากาศ มีอิทธิพลสูงสุด

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ทัศนคติ, บรรยากาศในการทำงาน

Abstract

The objective of this research is to study the effects of organizational culture and work environment on performance effectiveness of employees at the operational level in the Ploenchit and Sukhumvit districts. Questionnaires were used to collect data. A pilot study involving 30 respondents were conducted in order to test the measurements' validity and reliability (Cronbach's Alpha = 0.913). 400 employees who work at the operational level in the said districts were recruited to participate in the survey. The study employed descriptive to analyze data and used inferential statistics, both multiple regression and means difference analyses, to test hypotheses. The results indicate that respondents view both the behavioral and attitudinal aspects of work as important; that is, they perceive that learning new ways of working and work environment affect the effectiveness of their performance.

Key words: organizational culture, attitude, work environment

1. บทนำ

วัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือทางการบริหารและ การพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่งเพราะวัฒนธรรมเป็นกรอบวิธีการปฏิบัติที่นอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ของคนที่อยู่ในองค์กรนั้นวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนทำงานในองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการคิด การตัดสินใจ รวมถึงวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และที่สำคัญวัฒนธรรมมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะองค์กรที่มีวัฒนธรรมไม่เข้มแข็งและไม่ยืดหยุ่นจะทำให้วัฒนธรรมกลายเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง การปรับตัวไม่ทันต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร การบริหารสมัยใหม่จึงต้อง กำหนดวัฒนธรรมขององค์กรที่พึงประสงค์และสร้างวัฒนธรรมใหม่ ที่สอดคล้องกับทิศทางการธุรกิจขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องหล่อหลอมให้พนักงานยึดถือเป็นแนวทางเดียวกันการใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบอกความหมายของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เช่น เครื่องหมายกากบาทสีแดงบนพื้นสีขาว เป็นต้น ในขณะเดียวกันควรจัดวัฒนธรรมที่ไม่ดีให้หมดไปจากองค์กรอีกด้วย ปัญหาวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความเข้าใจ การปฏิบัติตัว ผู้บริหาร พนักงานความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ ทำงานเป็นทีม และเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ ปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของกอร์ดอน กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่ยึดถือสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยม ขอบสมาชิกในองค์กรควรมีร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม (Gordon, 1999) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย ดังต่อไปนี้ คือ บุคลากรภายในองค์กรมักจะคิดว่าองค์กรของเขาดีอยู่แล้ว ไม่เห็นจะมีปัญหาตรงไหนเลย ขาดสำนึกในการให้บริการต่อหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่คิดที่จะพัฒนางานหรือการบริการใหม่ๆ ออกมา เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ บุคลากรจะรอให้ผู้บังคับบัญชา สั่งงานเพียงอย่างเดียว คอยแต่จะปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่เคยคิดที่จะพัฒนางานในแบบเชิงรุก ผู้บริหารและบุคลากรคิดแต่จะทำงานด้านปฏิบัติการหรือธุรการเป็นงานหลัก โดยไม่คำนึงถึงด้านธุรกิจขององค์กรว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด เพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการ ผู้นำในองค์กรเชื่องช้าและเสียเวลามากกับการเน้นย้ำในรายละเอียดกับบุคลากรที่ขาดคุณภาพหรือบุคลากรที่ทำงานไม่ดีทำให้ไม่มีเวลาไปใส่ใจกับบุคลากรที่ทำงานดี เพราะคิดว่าพนักงานทำงานดีอยู่แล้ว ผู้นำในองค์กรไม่เข้าใจและไม่สามารถนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นในองค์กรได้ โดยมักจะเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รอบตัว โดยไม่สามารถวางแผนเพื่อปรับตัวให้การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ (บุษยมาศ แสงเงิน, 2553) กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ในงานวิจัยนี้หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (รัตติยา จันทรฉวี, 2556)จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท
2. เพื่อศึกษาบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 30 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท เดือน สิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2557 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้ 1 วันที่ 25 และ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน 2. วันที่ 25 และ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัตินักศึกษา พฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตัวแปรอิสระ ข้อมูลด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ประกอบด้วย ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร ทัศนคติในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในองค์กรและการช่วยเหลือกันในองค์กรหน่วยงาน ข้อมูลด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความพอใจการเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบความปลอดภัย ตัวแปรตาม (dependent Variable) ได้แก่ ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ฝั่งการบริหารงานการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความกระตือรือร้นและความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

4. ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ตาราง: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปร

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.809	.114		7.094	.000
	รวมความพอใจ	.226	.049	.253	4.578	.000
	รวมการเปลี่ยนแปลง	.144	.034	.188	4.204	.000
	รวมทำงานเป็นทีม	.180	.035	.232	5.102	.000
	รวมสิ่งอำนวยความสะดวก	.086	.036	.107	2.383	.018
	รวมความปลอดภัย	.123	.031	.165	3.955	.000

อ. Dependent Variable: ด้านประสิทธิผล

ค่า P ปัจจัยด้านความพอใจกับบรรยากาศ = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.049 ค่า P ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลง = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.034 ค่า P ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.035 ค่า P ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก = $0.018 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.036 ค่า P ปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยระบบความปลอดภัย สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.031 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบางตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลสรุปได้ว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยดูจากค่า Beta คือ ความพอใจกับบรรยากาศ มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 25.3 และรองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 23.2 ด้านการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 18.8 และด้านระบบความปลอดภัย มีอิทธิพลถึงร้อยละ 16.5

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

ผลการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีความเข้าใจและพยายามเรียนรู้วัฒนธรรมภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของSenge (1990) คือการเรียนรู้ความเข้าใจและการนำความรู้ความเข้าใจนั้นๆ มาใช้ในงานจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ เน้นการใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งอื่นๆ ตลอดจนสามารถสร้างให้บุคลากรมี “นิสัยใฝ่รู้” หรือ “รักการเรียนรู้” มีการพัฒนาตนเองให้รู้จักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง หรือมีนิสัยที่จะใฝ่รู้หรือนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือจากแหล่งอื่นมาพัฒนางาน ก็จะไม่เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้ ผู้นำและบุคลากรในองค์กรต้องร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ อย่างชัดเจนรวมทั้งนโยบายในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของการปฏิบัติตัวในองค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ การชอบทำงานเป็นทีมซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนต้องมีความสามัคคี ร่วมกันในการทำงาน และสามารถนำพาความสำเร็จนั้นไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยกันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะ มีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของ ตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ จะทำให้ผู้นำมีความสนใจมีทักษะ มีความรู้มีทักษะและมีบทบาทหน้าที่ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

การเสนอแนะข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ต้องการให้หน่วยงานหรือองค์กร มีการประสานงานเรื่องข้อมูลที่สำคัญให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบถึงการรับมือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การรับข้อมูลข่าวสารทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องและสำคัญ ทำการส่งสารหรืออีเมลให้กับพนักงานได้รับทราบล่วงหน้า มีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ ซึ่งกันและกัน อยากให้หน่วยงานหรือองค์กร จัดกิจกรรมสนับสนุนสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันหรือสาขาร่วม การสร้างการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ หน่วยงานหรือองค์กรควรมีจัดประชุมย่อยในแผนกเสมอเพื่อการปรับปรุงและร่วมกันแก้ไขอย่างเป็นระบบทีม ให้หน่วยงานหรือองค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้พร้อมและก้าวหน้ามากกว่าที่มีอยู่ รวมไปถึงระบบความปลอดภัยของระบบต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการตรวจระบบความปลอดภัยทุกอาทิตย์ เช่น ระบบการทำงานของลิฟท์ หรือระบบอัคคีภัย เป็นต้น

6. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยค้นคว้าอิสระของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนใคร่ขอขอบคุณ รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยดังกล่าวนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.

บุษยมาศ แสงเงิน. (2553). ปัญหาของหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก .สืบค้นจาก

<https://www.gotoknow.org/posts/385789>.

รัตติยา จันทร์ฉวี. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนียะลา.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.

