

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ

A study of Organizational Culture, Teamwork and Communications Affecting Organizational Commitment: A Case Study of Bang Phli, Samut Prakan Province

มธุรส วิไลลักษณ์¹ และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขต อำเภอบางพลี จังหวัด สมุทรปราการ ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และทดสอบความตรง ของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วย วิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนได้ระดับความ เชื่อมั่น 0.959 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับ การวัดความผูกพันในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่ออธิบายถึงอิทธิพลของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อ ระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าตัวแปรด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร ตัวแปรด้านการ ระดม ความคิดเห็น ตัวแปรด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารใน องค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้บางส่วน เพราะตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อ องค์กรจากการทดสอบตัวแปร 8 ตัวแปร พบว่ามีเพียง 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกและสามารถ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อ องค์กรได้ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความ แปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 66.2

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, การทำงานเป็นทีม, การติดต่อสื่อสาร, ความผูกพันต่อองค์กร, พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ

Abstract

This research adopted a survey design and used questionnaires to collect data. The objective of this research is to study factors that affect employees' commitment who work at the operational level in the Bang Phli district, Samut Prakan. A pilot study involving 30 respondents were conducted in order to test the measurements' validity and reliability (Cronbach's Alpha =

0.959). 400 employees who work at the operational level in the said districts were recruited to participate in the survey. The results indicate that respondents highly agree with the organizational culture. In addition, they also highly agree with each dimension of the construct. The same results are also observed for all of organizational commitment's dimensions. The results from the hypothesis tests show that visions and organizational understanding, brainstorming, operational success, and communication effectiveness are dimensions that affect organizational commitment (p -value < 0.05). The results support some of the hypothesized relationships as only 4 out of 8 variables positively affect organizational commitment, and they collectively explain 66.2% of the variance associated with the construct.

Key words: Organizational culture, Teamwork, communication, Organizational commitment, Employees, Operational level

1. บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันสภาพ สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ทางด้านเทคโนโลยี ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอีกไม่นานประเทศไทยก็จะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนหรือ AEC จึงส่งผลทำให้สภาวะการแข่งขันระหว่างองค์กรเล็กจนถึงองค์ใหญ่ ทั้งภาครัฐและเอกชนทวีความรุนแรง มากขึ้น ส่งผลทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัว เปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านกลยุทธ์ การจัดการบริหารองค์กร รวมถึงการพัฒนาบุคลากรของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งกลุ่มบริษัท สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือ บุคลากรที่มีคุณภาพ ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อองค์กรเราจะสามารถรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ใน องค์กรได้อย่างไร รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาวิธีที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญในทุกๆ เรื่อง ที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กรช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กร หากบุคลากรทำงานด้วยความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่แล้วก็จะก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในและสิทธิผลโดยรวมของ องค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากมีความสัมพันธ์ระหว่าง พนักงานหรือการทำงานเป็นทีมต่ำ การติดต่อสื่อสาร ด้ยคุณภาพ ไม่มีความใส่ใจในการทำงานของ บุคลากร ส่งผลให้ไม่มีความผูกพันต่อองค์กรแล้ว องค์กรก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เพื่อประโยชน์ และความก้าวหน้าขององค์กรแล้ว จะต้องทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน และมีความต้องการที่จะทำงาน กับองค์กรตลอดไป งานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการ สื่อสารภายในองค์กรของบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของ ธราธร บุ่งทอง (2555) พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมจึงควรมีการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาการสื่อสาร ภายใน องค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จะทำให้การทำงานมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจร่วมกันใน องค์กร เพื่อให้ องค์กรบรรลุเป้าหมาย สร้างความเจริญก้าวหน้ามั่นคงทางธุรกิจให้กับองค์กร และประสบ ความสำเร็จในการทำงานต่อไป จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทาเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็น หัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การศึกษาวัฒนธรรมองค์กร การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อ ความผูกพันของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี สมุทรปราการ

2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับ ปฏิบัติการกรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา เขตบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขต บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนมาก จึงไม่สามารถทราบจำนวนกลุ่ม ประชากรทั้งหมดได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัย โดยใช้ตารางการ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ และได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล กลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือการวัดระดับความสำคัญด้านการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วิสัยทัศน์ ระเบียบแบบแผนการ ประพฤติปฏิบัติ และความเข้าใจในองค์กร การวัดระดับความสำคัญด้านการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ ด้านการจัดตั้งทีม ด้านการระดมความคิดเห็น ด้านการวางบรรทัดฐาน และด้านความสำเร็จในการทำงาน การวัดระดับความสำคัญด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการติดต่อสื่อสาร และ ประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือการวัดระดับความผูกพันของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ประกอบไปด้วยความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความทุ่มเท ความพยายามและเต็มใจอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาเป็นอย่างสูงที่จะคง ความเป็นหนึ่งในสมาชิกขององค์กร

4. ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับความผูกพัน ต่อองค์กรมี 4 ตัวแปร ซึ่งได้แก่ ตัวแปรด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร ตัวแปรด้านการระดม ความคิดเห็น ตัวแปรด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารใน องค์กร โดยตัวแปรแรกที่นำเข้าสู่สมการคือ ตัวแปรด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร มีประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ 54.0% เมื่อเพิ่มตัว แปรด้านการระดมความคิดเห็น ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และ

ด้านประสิทธิภาพในการ สื่อสารในองค์กร เข้าสู่สมการแล้ว ทำให้ประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอีก 8.3%, 3.4% และ 0.7% ตามลำดับ นั่นคือ เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรเข้าสู่สมการจะทำให้มีปฏิสัมพันธ์ในการอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ 66.2% เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันไดพบว่า ตัวแปรด้านวิสัยทัศน์และความเข้าใจในองค์กร ตัวแปรด้านภาระตมความคิดเห็น ตัวแปรด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และตัวแปร ด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน เพราะตัวแปรที่มีอิทธิพล ทางบวกต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรจากการทดสอบตัวแปร 8 ตัวแปรพบว่า มีเพียง 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางบวกและสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กร ได้ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของระดับความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 66.2

5. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านทิศทางการติดต่อสื่อสาร และประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากแสดงในเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร และผู้เป็น ผู้นำองค์กรต้องคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับ บริบทขององค์กร และนำพาทิศทางไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดโดย ทองใบ สุดชาติ (2542) เรื่องความจำเป็นที่ต้องมีการสื่อสารในองค์กร ได้กล่าวว่า องค์กรจำเป็นจะต้องมี การสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการเช่นลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร เป้าหมายและระดับ ขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร ขนาดขององค์กร และคุณภาพของชีวิตในการทำงาน ของบุคลากร ผู้นำขององค์กรควรเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กร และนำพาทิศทางไปสู่ เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธราธร บุ่งทอง (2555) เรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทนำเที่ยวใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ และ ผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงาน จึงควรมีการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน และแนวทางพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จะทำให้การทำงานมี ความชัดเจนเป็นที่เข้าใจร่วมกันในองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สร้างความเจริญก้าวหน้ามั่นคง ทางธุรกิจให้กับองค์กร และประสบความสำเร็จในการทำงานต่อไป การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่จะสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรและของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น เช่น บรรยากาศขององค์กร พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำขององค์กร การบริหารความขัดแย้ง ผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น

6. กิตติกรรมประกาศ

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

7. เอกสารอ้างอิงบางส่วน

จันทนา ลีรุ่งเรืองพร. (2552). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มิตซูโฮ โอ.เอส.เค. โกลด์ ประเทศไทย ไทย จากัด แผนกโลจิสติกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศิลปากร.

ธัญญารัตน์ อินทร์เมือง. (2554). ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรกับความสำเร็จในการ ดาเนินงาน ของ มหาวิทยาลัยนเรศวร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

พิชิต เทพวรรณ. (2548). มิติบรรยากาศองค์กรที่มีต่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ : แนว ปฏิบัติที่เป็นเลิศ ของมหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่.

วิไลลักษณ์ แสงรัตนายนต์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาค ขายและ บริการนครหลวงที่ 1 บริษัท ทีไอที จากัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ธนบุรี.

