



วิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อ
องค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน)

**The Relationship Between Perception of Organizational Culture,
Organizational Commitment and Work Behavior of TOT Public
Company Limited Employee**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พ.ศ.2550



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

The Relationship Between Perception of Organizational Culture, Organizational
Commitment and Work Behavior of TOT Public Company Limited Employee

نامผู้วิจัย นายปัจเจก ทัพพรหม

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

(อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์วีริยาภรณ์ อุดมระติ, กศ.ม.)

กรรมการ

(อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(อาจารย์ศรินภา จามรมาน, กศ.ม.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์วินัย อัจฉาหาญ, M.A.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

The Relationship Between Perception of Organizational Culture, Organizational
Commitment and Work Behavior of TOT Public Company Limited Employee

โดย

นายปิยะเจก ทัพพรหม

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2550

ปัจเจก ทัพพรหม 2550: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ประชานกรรมการที่ปรึกษา: อาจารย์ทรงชนะ ใจชุ่มชื่น, วท.ม. 109 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) 2) เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 359 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรสและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาและสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ 3) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Pachjake Tapprohm 2007: The Relationship Between Perception of Organizational Culture, Organizational Commitment and Work Behavior of TOT Public Company Limited Employee. Master of Science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology Department of Psychology Thesis Advisor: Mr. Tassana Jaichumchuen, M.S. 109 pages.

The objectives of this thesis were; 1) to study the perception of organizational culture, organizational commitment and work behavior of TOT Public Company Limited employee 2) to study the perception of organizational culture, organizational commitment and work behavior by type of employee 3) to study relation among the perception of organizational culture, organizational commitment and work behavior. Samples of this research were composed of 359 from TOT Public Company Limited employee. Collected the data of this research by questionair and analyzed by computer program.

The results of this research showed that the level of the perception of organizational culture, organizational commitment and work behavior of TOT Public Company Limited employee were moderated. The results of hypothesis testing were as in the followings. 1) The perception of organizational culture of employee were not significantly different by sex, marital status and level of salary and were significantly different by level of education at .01, age and duration of work were not correlated with the perception of organizational culture. 2) Organizational commitment of employee were not significantly different by sex, but were significantly different by level of education, marital status at .01 and level of salary at .05, age and duration of work were correlated with organizational commitment at .01 and .05 level of significance. 3) Work behavior of employee were not significantly different by sex, level of education, marital status and level of salary, age and duration of work were not significantly correlated with work behavior. 4) The perception of organizational culture was correlated with organizational commitment at .05 level of significance, the perception of organizational culture was not correlated with work behavior and organizational commitment was correlated with work behavior at .01 level of significance

Student's signature

Thesis Advisor's signature

/ /

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากขาดความอนุเคราะห์และความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจากบุคคลต่างๆ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชา ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่างๆ แก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทรงสนะ ใจชุ่มชื่น ประธานกรรมการ อาจารย์วิริยาภรณ์ อุดมระติ กรรมการวิชาเอก อาจารย์ศิริินภา จามรมาน กรรมการวิชาการ และ ผศ.วงศ์ บุญเจริญ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ แนะนำ ให้คำปรึกษา รวมถึงกำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอดจนสำเร็จลุล่วงเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ได้

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเพื่อนๆ นิสิตโครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ รุ่นที่ 11 ทุกท่าน สำหรับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ กำลังใจ และมิตรภาพ ที่มีให้กันตลอดมาและเหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่ๆ ที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ปัจเจก ทัพพรหม
กุมภาพันธ์ 2550

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	6
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้	6
แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	10
แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	25
แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	44
สมมติฐานการวิจัย	45
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	46
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	47
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
เกณฑ์การให้คะแนนและการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	57
ผลการวิจัย	57
ข้อวิจารณ์	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการวิจัย	79
ข้อเสนอแนะ	81
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	84
 ภาคผนวก	 92
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	93
ภาคผนวก ข เครื่องมือในการวิจัย	96
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือ	105
 ประวัติการศึกษาและการทำงาน	 109

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	58
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)	59
3	เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามเพศ	60
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและอายุของพนักงาน	60
5	เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	61
6	เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	61
7	เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน	61
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน	62
9	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามเพศ	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การและอายุของพนักงาน	63
11	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	63
12	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	63
13	เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน	64
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน	64
15	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ	65
16	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานและอายุของพนักงาน	65
17	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	65
18	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตาม อัตราเงินเดือน	66
20	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานและระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	66
21	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	67
22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	67
23	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	68
24	สรุปการทดสอบสมมติฐาน	69
 ตารางผนวกที่		
1	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การเป็นรายข้อ	105
2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายข้อ	106
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานเป็นรายข้อ	107

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของ Steers

28

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างกว้างขวาง หลากหลาย รวดเร็ว รุนแรงและมีอิทธิพลต่อสิ่งต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นในด้านการพัฒนาอย่างรวดเร็วของ วิทยาการและเทคโนโลยีด้านต่างๆ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองทั้งในระดับ ภูมิภาคและระดับโลก ความล้าสมัยและปัญหาต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้หลายๆ องค์กรให้ ความสนใจและความสำคัญมากยิ่งขึ้น ในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อเตรียมการ ไว้ก่อนล่วงหน้าและใช้เทคนิค วิธีการ แนวทางต่างๆอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดการ ดำเนินการและ ควบคุมให้เกิดผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

ด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกิจการ โทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ วิธีการบริหารงานด้านโทรคมนาคมจากรูปแบบเดิมที่เป็นองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2497 มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ด้วยพันธกรณีที่ ประเทศไทยมีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) ในการเปิดเสรีธุรกิจสินค้าและบริการ โดยเฉพาะ บริการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีแนวโน้มของการแข่งขันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น กอปรกับ รัฐบาลมีนโยบายพัฒนารัฐวิสาหกิจให้เป็นองค์กรหลักในการกอบกู้เศรษฐกิจและสร้างรายได้ ให้กับประเทศ จนกระทั่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ.2545 เห็นชอบให้มีการ แปลงสภาพองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) และ ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการเปลี่ยนแปลงนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อ เป้าหมายขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่คือ "มุ่งมั่นเป็นบริษัท โทรคมนาคมชั้นนำด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า" รวมถึงกำหนดพันธ กิจ คือ “มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่ เข้าใจและส่งมอบบริการที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด” เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรจึง ต้องมีการเปลี่ยนแปลงในสิ่งต่างๆ รวมถึงพนักงานที่ร่วมดำเนินการกับองค์กรซึ่งต้องมีการรับรู้ถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์การจึงต้องทำให้พนักงานรับรู้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยทั้งนี้ องค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็นเรื่องของวัฒนธรรมการทำงาน การให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งต่อองค์การและตนเอง

จากการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ ทำให้องค์การพบกับปัญหาต่างๆ มากมาย กล่าวคือ พนักงานยังคงมีการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การแบบเดิมๆ ซึ่งจะเป็นการยากที่จะให้พนักงานรับรู้ ยอมรับเปลี่ยนแปลงได้ในทันทีทันใด ดังนั้นผู้บริหารองค์การมีหน้าที่ต้องทำให้พนักงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การ เพื่อให้พนักงานรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยให้พนักงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงขององค์การและสร้างหรือปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การขึ้นมาใหม่ให้สอดคล้องกับนโยบายธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานซึมซับวัฒนธรรมองค์การที่ดีต่อไป

นอกจากนี้การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน เนื่องจากการมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะสามารถทำให้สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกถึงการยึดเหนี่ยวระหว่างคนในองค์การ ทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดการทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงความจงรักภักดีต่อองค์การโดยเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ Sathe (1985: 25-31) ได้กล่าวเกี่ยวกับ อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การว่า การมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีจะทำให้บุคคลเกิดความร่วมมือกันในการทำงาน เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ การควบคุม และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ยังผลให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์การสามารถสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้เกิดขึ้นได้ ถ้าบุคคลในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การอย่างมากมาย โดยความผูกพันสามารถจะนำพาการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งยังผลให้พนักงานยินดีหรือพร้อมใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ ไม่มีการขาดงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลลัพธ์จากการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันจะทำให้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างให้พนักงานเกิดการรับรู้

การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการขององค์การเพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การมากยิ่งขึ้น และมีพฤติกรรมการทำงานที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับพนักงานเองและองค์การให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) กับลักษณะส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
4. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ เก็บข้อมูลช่วงเดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ คือ

องค์การ หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

พนักงาน หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)
สำนักงานใหญ่

เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน

อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

อัตราเงินเดือน หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานได้รับเป็นประจำทุกเดือน ในปีที่ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง อายุงานของพนักงานที่ทำงานในองค์กร ตั้งแต่ปีแรกที่เข้าจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความเป็นชายเป็นหญิงซึ่งพนักงานได้มีการประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์กรและต้องการคงอยู่กับองค์กรต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงาน มาเป็นแนวทาง ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ (perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในบริษัทแห่งหนึ่งอาจจะรับรู้มาว่าบริษัทที่พนักงานนั้นทำงานเป็นสถานที่ที่ดีที่จะทำงาน เพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจการมอบหมายงานน่าสนใจ ค่าตอบแทนสูง มีการบริหารการจัดการด้วยความเข้าใจและรับผิดชอบ แต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้

สุภาณี สนธิรัตน์ และคณะ (2545: 143) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ (perception) หมายถึง การที่บุคคลสำนึก (aware) และมีปฏิกิริยาตอบสนอง (reaction) ต่อสิ่งเร้าโดยปกติบุคคลรับรู้โดยผ่านระบบรับสัมผัสซึ่งได้แก่ระบบรับสัมผัสใน ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง และกล้ามเนื้อ ข่าวสารที่ระบบรับสัมผัสรับจากสิ่งแวดล้อมจะถูกส่งต่อไปยังสมอง เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็น การได้เห็น การได้กลิ่น การได้รส ความรู้สึกร้อน หนาว เจ็บปวด ฯลฯ พฤติกรรม

การรู้สึก (sensation) เป็นการตอบสนองขั้นแรกสุดของบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม
สมองจะตีความสิ่งที่รู้สึกต่อไปอีกขั้นหนึ่ง

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 160) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ (perception) คือ กระบวนการที่บุคคลให้ความหมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัวโดยการรวบรวมและตีความจากประสาทที่ได้รับ เมื่อบุคคลรับรู้สิ่งใดก็มักเชื่อว่าสิ่งนั้นเป็นความจริง บุคคล 2 คน ได้เห็นสิ่งเดียวกัน แต่อาจเกิดการรับรู้ต่างกัน

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546: 84) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางประสาทสัมผัส กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสจากสิ่งเร้าและจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบการคิดในสมองภายหลังจากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่รับสัมผัสเข้ามานั้นคืออะไร ขึ้นแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย

พิภพ วังเงิน (2547: 376) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ไว้ดังนี้ การรับรู้ คือ อาการสัมผัสที่มีความหมาย เป็นการแปลหรือตีความจากที่ได้รับสัมผัสออกมาเป็นสิ่งที่มีความหมายซึ่งเป็นที่รู้จักและเข้าใจกัน โดยอาศัยประสบการณ์เดิม

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลแปลความหมายกับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว โดยการรวบรวมและตีความจากประสาทสัมผัสที่ได้รับซึ่งแต่ละบุคคลจะต้องใช้ความรู้หรือประสบการณ์เดิมเป็นเครื่องช่วย

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 73) ได้กล่าวถึงการรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก ผู้รับรู้ (perceiver) ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (target) ที่รับรู้ ลักษณะสถานการณ์ (situation)

1. ผู้รับรู้ (the perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่มองว่าคืออะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะ สิ่งจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทักษะคติ (attitudes) คือ แนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ (cognitive) รู้สึก (feel or affective) และการแสดงพฤติกรรม (behavior) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 สิ่งจูงใจ (motives) แรงจูงใจภายในบุคคลที่กระตุ้นความต้องการที่ไม่เป็นที่พอใจ หรือเหตุจูงใจจะกระตุ้นพฤติกรรมบุคคลและอาจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ มีการทดลองโดยการให้ผู้ถูกทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกัน บางคนอดอาหาร 1 ชั่วโมงก่อนหน้าทดลอง บางคนอดนานกว่านั้น บางคนอดนานถึง 16 ชั่วโมง แล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัด โดยใช้ความหิวให้มีอิทธิพลเหนือการตีความของภาพที่ไม่ชัดเหล่านั้น ปรากฏว่า คนที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมงรับรู้ภาพที่ไม่ชัดเป็นภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารในเวลาสั้นกว่า

1.3 ความสนใจ (interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น คนที่ชอบอ่านหนังสือเมื่อมีเวลาว่างก็จะนำหนังสือมาอ่านเสมอ

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (past experiences) บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ จากการที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น บุคคลหนึ่งเคยมีเจ้านายเป็นผู้หญิงที่มีความรู้จู้จี้บ่น ต่อมาเมื่อมีเจ้านายเป็นผู้หญิงอีกก็จะเกิดการรับรู้ว่าจะจู้จี้บ่นเหมือนคนเดิม

1.5 ความคาดหวัง (expectation) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ เช่น บุคคลมีความหวังว่าลูกต้องเก่ง ขยัน แต่ความเป็นจริงอาจตรงกันข้ามกับที่คาดหวังไว้ก็ได้

2. ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (the target) คือ สิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะถูกสังเกตมากกว่าคนที่เงียบ เช่นเดียวกันคนที่น่าประทับใจอย่างมากก็จะถูกสังเกตมากกว่าคนที่ไม่น่าประทับใจ ลักษณะของเป้าหมาย ประกอบด้วย ความใหม่ (novelty) การเคลื่อนไหว (motion) น้ำเสียง (sounds) ขนาด (size) ภูมิหลัง (background) และความใกล้เคียง (proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น เช่น ภาพขนาดใหญ่ย่อมมองเห็นได้ชัดกว่าภาพขนาดเล็ก เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดี่ยวๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ของเป้าหมายกับภูมิหลังที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกัน และคล้ายกันเข้าด้วยกัน

3. สถานการณ์ (situation) เป็นสิ่งที่บุคคลมองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น รับรู้ว่าคนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำจะต้องว่ายน้ำเป็นแต่ความเป็นจริงบางคนอาจจะว่ายน้ำไม่เป็นก็ได้ คนที่อยู่ในกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ผู้อื่นก็เกิดการรับรู้ว่าคุณนั้นเกี่ยวข้องด้วยทั้งๆ ที่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นเช่นนั้น ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย เวลา (time) สภาพงาน (work setting) และสภาพสังคม (social setting) เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน

สุปาณี สนธิรัตน์ และคณะ (2545: 143) ได้กล่าวเกี่ยวกับองค์ประกอบในการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการรับรู้เป็นการตีความข่าวสารที่สมองได้รับ การตีความนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ เช่น ประสบการณ์สัมผัส ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิม ความคาดหวังในขณะนั้น ความสนใจ (attention) การจัดการหมวดหมู่ของสิ่งเร้า ซึ่งทำให้แต่ละคนรับรู้แตกต่างกันออกไป แม้ว่าจะมีสิ่งเร้าเดียวกัน และจะมีการรับรู้ต่อสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันออกไปเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปด้วย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 161) และ พิกพ วังเงิน (2547: 376-377) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ไว้ดังนี้ การที่บุคคลรับรู้ต่างกัน อาจเกิดจากปัจจัย 3 อย่าง คือ ผู้รับรู้ (perceiver) เป้าหมาย (target) และสถานการณ์ (situation)

1. ผู้รับรู้ (perceiver) บุคคลแต่ละคนที่เห็นสิ่งเดียวกันแต่รับรู้ต่างกันอาจเป็นเพราะแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ เช่น ทักษะ (attitudes) บุคลิกภาพ (personality) แรงจูงใจ (motive) ความสนใจ (interest) ประสบการณ์ (experience) และความคาดหวัง (expectations)

2. เป้าหมาย (target) หรือสิ่งที่เห็นอาจทำให้การรับรู้ต่างกัน คนเสียงดัง คนสวย คนที่มีจุดเด่นต่างๆ จะถูกเห็นหรือสังเกตได้มากกว่าคนอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกัน นอกจากนั้นเป้าหมายต่างๆ มักมิได้ถูกเห็นอย่างโดดเดี่ยว แต่จะมีสิ่งอื่นๆ หรือ background อยู่ด้วย ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ได้มาก นอกจากนั้นเมื่อบุคคลมองดูสิ่งใดในทิศทางที่ต่างกัน หรือเมื่อเอียงหรือก้ม หรือเงยหน้าดูสิ่งนั้นในระดับที่ต่างกัน สิ่งที่จะเห็นจะต่างกันไปได้มาก

3. สถานการณ์ (situation) หรือสิ่งแวดล้อมขณะที่บุคคลเห็นเป้าหมายหากแตกต่างกัน อาจทำให้การรับรู้แตกต่างกันด้วย เช่น เวลาที่เห็น (เช้า สาย บ่าย เย็น กลางคืน) สถานที่หรือทำเลที่ตั้งที่เห็น ระดับแสงไฟขณะเห็น ความร้อน สีและสิ่งแวดล้อมประกอบอื่นๆ

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ต่างกันของแต่ละบุคคล เกิดได้จาก 3 ปัจจัย คือ ผู้รับรู้ เป้าหมาย และสถานการณ์

แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การ คือ วิถีชีวิตของกลุ่มคนในองค์การหนึ่งๆ ที่ประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มคนนั้นๆ (เทียนชัย: 2546) นอกจากนี้ยังมีแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การต่างๆ ดังนี้

Vivelo (1978 อ้างใน พิกพ วังเงิน, 2547) ได้กล่าวเกี่ยวกับความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์การในทัศนะแบบกว้าง หมายถึง วิถีชีวิต ซึ่งรวมถึง ความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ คุณธรรม กฎหมาย ธรรมเนียมปฏิบัติ และอุปนิสัยอื่นๆ ที่คนพึงมีสถานะเป็นสมาชิกของสังคมและสามารถเรียนรู้กันได้ หากมองในทัศนะแคบ วัฒนธรรม หมายถึง ระบบอุดมการณ์หรือแนวความคิด (an ideational or conceptual system) ที่เรียนรู้กันได้ แลกเปลี่ยนกันได้ และเป็นแนวทางหรือมาตรฐานสำหรับพฤติกรรมที่เหมาะสม อันควรแก่การประพฤติปฏิบัติ

Sathe (1985: 10) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์การเป็นแบบแผนของความเชื่อ ค่านิยม ความคิดส่วนบุคคลของพนักงานซึ่งอยู่ร่วมกันในองค์การที่ตนเองทำงานอยู่มีต่อสิ่งรอบตัวทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ แบบแผนนี้เกิดมาจากการเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงานว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด สิ่งใดควรทำหรือสิ่งใดไม่ควรทำ

Robbins (1989: 467-468) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์การ ที่ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์การหนึ่งออกจากอีกองค์การหนึ่ง

Hofstede (1991: 165) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ว่า เป็นรูปแบบของความรู้สึนึกคิดของสมาชิกในองค์การที่ใช้เป็นตัวกำหนดความแตกต่างของสมาชิกในแต่ละ

องค์การ อีกทั้งยังรวมถึงระบบค่านิยม ซึ่งเป็นแกนสำคัญของวัฒนธรรมองค์การในทุกระดับและครอบคลุมในสิ่งที่สามารถวัดได้

Schein (1992: 69) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนรวมภายใต้สภาวะแวดล้อมที่กำหนดให้ ซึ่งลักษณะและวิธีการดำเนินการดังกล่าว ผู้ก่อตั้งหรือผู้นำในองค์การเป็นผู้กำหนดและรวบรวมขึ้นเป็นมาตรฐานแบบแผนทางพฤติกรรมของสมาชิกด้วยวิธีการบังคับหรือชวนเชื่อให้ทุกคนยึดถือปฏิบัติ เป็นแบบแผนหรือข้อสมมติฐานการกระทำเบื้องต้นที่สมาชิกในองค์การได้ร่วมกันคิดค้น สะสม และการกระทำการพัฒนาขึ้นเป็นแบบแผนรูปแบบพฤติกรรมได้รับการรวบรวมขึ้นมาจากประสบการณ์และผ่านกระบวนการเรียนรู้ขององค์การเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับองค์การ

สมยศ นาวิการ (2540: 78) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ คือ วัฒนธรรมองค์การ เป็นค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์การที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในบริษัท พลังนี้จะถูกเรียกว่า วัฒนธรรมองค์การ ค่านิยมร่วมของวัฒนธรรมองค์การจะเรียกร้องความสนใจต่อสิ่งที่สำคัญ และระบุแบบแผนของพฤติกรรมที่กลายเป็นบรรทัดฐานนำทางการกระทำสิ่งต่างๆ ภายในองค์การ วัฒนธรรมองค์การจะถูกหยั่งรากลึกในอดีตแต่จะถูกกระทบจากปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต แนวความคิดของวัฒนธรรมองค์การจะมีรากฐานมาจากมานุษยวิทยา วัฒนธรรม ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจะเป็นการสะสมของความเชื่อ ค่านิยม งานพิธี เรื่องราว ตำนาน และภาษาพิเศษที่กระตุ้นความรู้สึก ความผูกพันภายในบรรดาสมาชิกขององค์การ บุคคลบางคนจะเรียกวัฒนธรรมองค์การว่าเป็น “กาวทางสังคม” ที่ผูกสมาชิกขององค์การเข้าด้วยกัน

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540: 11) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจและข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 311) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ข้อสมมติ ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำ

ของบุคคลภายในองค์กร ประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อน้ำที่การจัดการในองค์กร

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 20) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture) คือ ค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (spirit) ขององค์กร

เสนห์ จัยโต (2546: 44) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมุติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

พิภพ วังเงิน (2547: 133) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ดังนี้ วัฒนธรรมองค์กร คือ มรรคผลที่เกิดจากแนวความคิด ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ปทัสถาน และการกระทำจนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์ในองค์กรได้ร่วมกันสร้างขึ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์กรทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตวิทยา สังคม องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลในลักษณะร่วมกัน เพราะได้หล่อหลอม (integrate) ผสมผสานเข้าด้วยกัน จนกลายเป็นบุคลิกภาพขององค์กร (organization of personality) เช่นเดียวกับบุคลิกภาพของบุคคลอันประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างของบุคคลนั้น ผสมผสานเข้าด้วยกันจนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคล

สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความเป็นชายเป็นหญิง ซึ่งพนักงานได้มีการประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

เสน่ห์ จุ้ยโต (2546: 44-45) ได้สรุปลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญได้ 6 ประการ ดังนี้

ประการแรก สิ่งประดิษฐ์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของหน่วยงานและภาพพจน์ของหน่วยงานต่อสาธารณชน อาทิ เฟอ์นิจเจอร์ การตกแต่งภายในอาคาร รูปร่างอาคาร ผังที่นั่งโต๊ะทำงาน ตราของหน่วยงานและเพลงของหน่วยงาน เป็นต้น

ประการที่สอง แบบแผนพฤติกรรม หมายถึง พฤติกรรมของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์การที่ประพฤติปฏิบัติในลักษณะเดียวกันอย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาหนึ่ง อาทิ ความตั้งใจในการทำงาน การอุทิศเสียสละเพื่อองค์กรและการทำงานตรงต่อเวลา เป็นต้น

ประการที่สาม บรรทัดฐาน หมายถึง มาตรฐานของพฤติกรรมที่คนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์การคาดหวังหรือสนับสนุนให้สมาชิกของกลุ่มปฏิบัติตาม อาทิ รวดเร็วประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสห่วงใยคู่จญาติ ขอบกพร่องเป็นศูนย์ เป็นต้น

ประการที่สี่ ความเชื่อ หมายถึง ข้อสรุปของสมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่าเป็นความจริงหรือไม่เป็นความจริง อาทิ พนักงานเชื่อว่าการทำงานที่ประสบผลสำเร็จ ต้องขยัน เอาใจใส่ต่องาน หรือพนักงานเชื่อว่าการทำงานที่ประสบผลสำเร็จต้องมีปัญญาเฉลียวฉลาด เป็นต้น

ประการที่ห้า ค่านิยม หมายถึง ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ต่อพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่าควรหรือไม่ควร ค่านิยมจึงเป็นดุลยพินิจที่กลุ่มคนยึดถือไว้เป็นเครื่องชี้วัดว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ

ประการที่หก อุดมการณ์ หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานที่คนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ในองค์การมีอยู่ร่วมกันและเป็นพื้นฐานช่วยในการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆ รอบตัวของบุคคลเหล่านั้น อาทิ อุดมการณ์ที่มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่และพร้อมรับใช้ประชาชน เป็นต้น

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

สมยศ นาวิการ (2540: 79-80) ได้เสนอแนะว่าองค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การจะมีอยู่ห้าอย่าง คือ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ค่านิยม วิีรบุรุษ พิธีและงานพิธี และเครือข่ายทางวัฒนธรรม

1. สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ บริษัทแต่ละบริษัทจะดำเนินงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เจาะจงที่จะกำหนดประเภทขององค์การที่ต้องการเจริญเติบโต
2. ค่านิยม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันโดยพนักงานทุกคน จะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานขององค์การ ค่านิยมคือสิ่งที่ผลักดันความพยายามร่วมกันของสมาชิกองค์การ ค่านิยมมักจะถูกระบุไว้ในเป้าหมายหรือคำขวัญของบริษัท
3. วิีรบุรุษ บุคคลบางคนจะถูกระบุไว้อย่างใกล้ชิดกับวัฒนธรรมองค์การ ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมองค์การของไมโครซอฟท์จะถูกเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับวิีรบุรุษของตน คือ Bill Gates พนักงานสามารถเข้าหา Gates โดยตรงผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เมลของบริษัท Gates พยายามตอบคำถามแต่ละข้อภายในวันที่ได้รับ
4. ธรรมเนียมปฏิบัติ กิจกรรมและเหตุการณ์ปกติจะเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การด้วย
5. เครือข่ายทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมองค์การจะถูกถ่ายทอดผ่านเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ เรื่องราวของอุดมคติและวิีรบุรุษของบริษัทก่อนหน้านี้จะถูกรับรู้ร่วมกันทั่วทั้งองค์การ และระหว่างรุ่นของพนักงานที่ต่อเนื่องกัน

มิติที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

Cooke and Lafferty (1989 อ้างใน พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย, 2543) ได้สำรวจถึงวัฒนธรรมองค์การโดยวัดการรับรู้ของบุคคลในองค์การในแง่ของพฤติกรรมการแสดงออกและบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ที่นำมาจากแนวทฤษฎีแบบแผนการดำเนินชีวิตร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของบุคคลของ Maslow และ McClelland ที่ต้องการความพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จและความ

ต้องการด้านความสมหวัง ความคาดหวังตามความนึกคิดของตน รวมทั้งต้องการให้คนอื่นยอมรับ และเห็นคุณค่าของตน ในทางตรงข้าม ความต้องการของบุคคลในระดับที่ต่ำกว่า คือ ความต้องการความมั่นคงในชีวิต ทำให้พฤติกรรมและบุคลิกของบุคคลมุ่งเน้นไปในทางปกป้องตนเองในแนวทางหลีกเลี่ยงและต่อต้าน หรือมุ่งเน้นอำนาจ จากแนวความคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น Cooke and Lafferty ได้สร้างเป็นกรอบแนวความคิดในการวัดลักษณะของวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (constructive styles) หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความรักต่อกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จในการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 4 มิติ คือ

1.1 มิติเน้นความสำเร็จ (achievement) คือ องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดี มีค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานของบุคลากรมีการตั้งเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การเป็นลักษณะของการมีเหตุมีผล มีหลักการ และเป็นการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความสุขและความสนุกกับการทำงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมายอยู่ตลอดเวลา ลักษณะเด่น คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่างานมีความท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน (self-actualizing) คือ องค์การที่มีค่านิยม พฤติกรรม การแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคลากรในองค์การตามความนึกคิดและความคาดหวังเป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมๆ กับความก้าวหน้าของบุคลากร และบุคลากรทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตนเอง บุคลากรทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ สามารถพัฒนางานของตนเองอย่างอิสระ และมีเป้าหมายขององค์การ ลักษณะเด่น คือ เป็นบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันกับงาน และมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

1.3 มิติเน้นบุคลากรและการกระตุ้น (humanistic-encouraging) คือ องค์การที่มีค่านิยม และพฤติกรรมการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคลากรเป็นศูนย์กลาง

ให้ความสำคัญกับบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร การทำงานมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของบุคลากรมีความสุข ความภูมิใจและสนุกกับการนิเทศ การสอนงานและบทบาทการเป็นพี่เลี้ยง และได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่มีค่าที่สุดขององค์กร

1.4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ (affiliative) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคลากร บุคลากรในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย และรับรู้ถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกของบุคลากร จะเน้นการทำงานในลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับ มีการแบ่งปัน เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกันในการทำงานแบบ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจที่มีต่อกัน

2. ลักษณะตั้งรับ-เฝ้าระวัง (passive/defensive styles) หมายถึง องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออก ที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของบุคลากร และลักษณะของผู้นำที่มุ่งเน้นบุคลากร เน้นการคล้อยตามความคิดของผู้บริหาร ยึดถือกฎ ระเบียบแบบแผนพึงพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงงานหรือการกระทำที่ต้องรับผิดชอบยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร พนักงานเน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกได้เป็น 4 มิติ คือ

2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (approval) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกที่บุคลากรให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น พฤติกรรมที่ถูกต้อง คือ พยายามเห็นด้วยและคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กร ลักษณะการคล้อยตามเป็นไปในรูปแบบที่บุคลากรในองค์กรพึงพอใจ ลักษณะเด่น คือ ต้องปฏิบัติงานให้เหมือนกับบุคลากรอื่นๆ ในองค์กร และการเห็นด้วยกับแนวความคิดของผู้บริหารและผู้ร่วมงาน

2.2 มิติเน้นกฎระเบียบ (conventional) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกแบบอนุรักษนิยม ยึดธรรมเนียมแบบแผนการปฏิบัติที่มีการควบคุมด้วยกฎระเบียบ ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด และมีความรู้สึกที่ดีต่อระเบียบและกฎนั้นๆ จะขัดต่อกฎระเบียบไม่ได้ มีค่านิยมของระบบอาวุโสและอนุรักษนิยมเช่นเดียวกันกับ

ระบบราชการ ลักษณะเด่น คือ ระบบอนุรักษนิยม และมีการยึดกฎระเบียบปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด

2.3 มิติเน้นการพึ่งพา (dependent) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่สะท้อนถึงสายการบังคับบัญชาศูนย์รวมของการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจและเชื่อว่าการตัดสินใจนั้นถูกต้อง มุ่งปกป้องตนเอง โดยการปฏิบัติตามผู้บริหารหรือสายการบังคับบัญชาแนะนำ ลักษณะเด่น คือ ทุกคนเป็นผู้ตามที่ดีและมีความระมัดระวังตัวอย่างสูงในการปฏิบัติงาน

2.4 มิติการหลีกเลี่ยง (avoidance) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เน้นการลงโทษ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามกระจายความรับผิดชอบการทำงานในลักษณะที่เท่าๆ กัน กับบุคลากรอื่น และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำต่างๆ ที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ หลีกเลี่ยงการทำงานและการปฏิบัติตัวที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง และความผิดต่างๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจ พยายามหลีกเลี่ยงให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจ ลักษณะเด่น คือ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจ และพยายามทำงานที่การเสี่ยงน้อยที่สุด

3. ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (aggressive/defensive styles) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกถึงลักษณะผู้นำที่มุ่งเน้นงาน และเน้นความต้องการความมั่นคงของบุคลากร ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ มีความคิดเห็นตรงกันข้าม มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นต่อต้าน และมุ่งการทำงานที่ต้องสมบูรณ์แบบเสมอ สามารถแบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การรูปแบบนี้ได้ 4 มิติ คือ

3.1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (oppositional) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมกรรมการแสดงออกในลักษณะการเผชิญหน้าอย่างมาก มีค่านิยมในการบริหารที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าหากได้แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหาเฉพาะก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคลากรอื่นเสมอๆ บุคลากรจะแสดงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัย ไม่ไว้วางใจคนอื่น แสดงอาการตำหนิ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอๆ ลักษณะเด่น คือ ชอบต่อต้านทุกสิ่งทุกอย่าง และมีข้อตำหนิทำให้ขัดแย้งกันเองเป็นประจำ

3.2 มิติเน้นอำนาจ (power) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกโดยมีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม เน้นที่อำนาจหน้าที่และบทบาทของแต่ละคนจะถูกกำหนดจากตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่รับจากหน่วยงาน คือ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทำให้ได้ควบคุมบุคลากรที่อยู่ในระดับต่ำกว่า การได้มาซึ่งอำนาจหน้าที่เป็นตัวบ่งบอกถึงความมั่นคงในการทำงาน โดยการมุ่งเน้นที่ผลงานและใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้initiateและสอนงานเพื่อนร่วมงาน ลักษณะเด่น คือ ชอบการควบคุมผู้อื่นและมีความเชื่อในเรื่องการผลักดันเหตุการณ์ต่างๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร

3.3 มิติเน้นการแข่งขัน (competitive) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกของบุคลากรในลักษณะของการแข่งขันที่ต้องการมีการแพ้-ชนะ บุคลากรต้องการชนะและดีกว่าคนอื่น ทำให้ทุกคนมุ่งการแข่งขันกัน เพื่อรักษาความรู้สึกรู้ถึงการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับในที่ทำงาน และเป็นการวัดผลสำเร็จของการทำงานในรูปของผลงานที่มากกว่า และดีกว่าผู้ร่วมงานอื่นๆ บุคลากรทุกคนยอมรับและมีความเชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขัน จึงจะสามารถประสบความสำเร็จ ลักษณะเด่น คือ ชอบการแข่งขัน และการทำงานทุกสิ่งทุกอย่างต้องมีลักษณะท้าทายให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน

3.4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (perfectionistic) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกถึงลักษณะเจ้าระเบียบ มีความพิถีพิถันในการทำงาน เน้นที่การทำงานอย่างหนักและยึดมั่นในระบบการทำงานมาก แต่ได้ผลงานและผลผลิตตามเป้าหมายขององค์กรน้อยมาก บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงานสูง ทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน และใช้เวลาในการทำงานนาน เน้นการทำงานที่ต้องมีความสมบูรณ์แบบและมีความละเอียด ลักษณะเด่น คือ เน้นความสมบูรณ์แบบ ความละเอียดของการทำงาน และจะตำหนิความผิดพลาดของตนเอง

โดยสรุป จากการศึกษาถึงรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรของ Cooke and Lafferty กล่าวได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ขึ้นอยู่กับรูปแบบและลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ปรากฏในแต่ละองค์กร กรณีที่มีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะเข้มแข็ง คือ อยู่ในทิศทางบวกเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และมีจุดมุ่งหมาย เช่น การทำงานเป็นทีม การยึดวัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นต้น นับเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากร รวมถึงผลผลิตที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม ถ้าวัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะอ่อนแอหรือเป็นไปในทิศทางลบ เช่น มีการแข่งขัน ต่อต้านและไม่ไว้วางใจกัน เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวเป็นเหตุ

ให้ความรู้สึกร่วมและตรงกันของค่านิยมระดับสมาชิกในองค์กร ไม่สอดคล้องกัน เป็นผลให้เกิดความสับสนและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและคุณภาพงานลดลงได้

Hofstede (1991: 165-181) ซึ่งได้ศึกษาธรรมชาติของวัฒนธรรมองค์กร โดยแบ่งวัฒนธรรมองค์กรตามแบบจำลองมิติของวัฒนธรรมเป็น 6 มิติ ดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (power distance) เป็นขอบข่ายซึ่งสมาชิกที่มีอำนาจน้อยกว่าขององค์กรหรือสถาบัน คาดหวังและยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน

1.1 องค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจกว้าง สถานภาพของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปรากฏออกมาในรูปของความไม่เท่าเทียมกัน คือ ระบบการจัดลำดับฐานะตำแหน่งมีความเหลื่อมล้ำ เป็นองค์กรที่มีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะได้รับการบอกให้ทำอะไรบ้าง มีบุคลากรระดับหัวหน้ามาก ระดับชั้นของโครงสร้างเป็นแนวสูง มีช่องว่างของระบบเงินเดือนระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่าง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งและเป็นผู้กำหนดวิธีการติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชามีแนวคิดเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาว่า เป็นเผด็จการอย่างพอพระ คือ ผู้บริหารให้ความสนใจสูงสุดในงาน แต่ให้ความสนใจน้อยในด้านสัมพันธภาพ ส่วนรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจกว้าง ในด้านความรู้สึกนั้น ผู้บังคับบัญชาที่อาวุโสจะได้รับความนับถือมากกว่าผู้บังคับบัญชาที่มีอายุน้อย มีการแบ่งยศ แบ่งชั้น มีที่จอดรถประจำตำแหน่ง

1.2 องค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจแคบ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิใกล้เคียงกัน ระบบการจัดลำดับฐานะตำแหน่งเป็นเพียงความไม่เท่าเทียมกัน ตามบทบาทที่กำหนดขึ้น เพื่อความเหมาะสมในการบริหารและบทบาทนี้จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ภายในองค์กรมีการกระจายอำนาจอย่างยุติธรรม โดยมีโครงสร้างแบบปิรามิดแนวนราบและจำนวนบุคลากรในระดับบริหารมีจำกัด ช่องว่างของระบบเงินเดือนระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับระดับล่างมีน้อย ไม่มีผู้ใดได้รับสิทธิพิเศษ ผู้บังคับบัญชามีการพูดคุย เข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาใช้ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกคนในที่ทำงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะมีสิทธิในการออกเสียงเกี่ยวกับงานของคนและยอมรับว่าผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่มีสิทธิขาดในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

ลักษณะของความเหลื่อมล้ำของอำนาจ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในรูปแบบของสมาชิก ซึ่งถูกแบ่งออกเป็นชั้นๆ ด้วยวิธีการของการใช้อำนาจ การบังคับบัญชา ความมีชื่อเสียง สถานภาพทางสังคม ความมั่งคั่งและวัตถุนิยม เช่น

1. การปฏิบัติหน้าที่ตามการควบคุมอย่างเคร่งครัด
2. ระดับชั้นขององค์การที่มีมากเกินไป
3. การยึดมั่นในคำสั่งและการสั่งการ
4. การควบคุมที่มีการกระจายอำนาจ
5. พฤติกรรมของผู้นำที่สั่งการ
6. การกำหนด แบ่งสรรสิทธิพิเศษให้กับผู้มีอำนาจ
7. ความแตกต่างเรื่องผลตอบแทนระหว่างพนักงานระดับล่างกับผู้บริหารระดับสูง
8. การยืนยันในเรื่องของการปฏิบัติตามและอำนาจแบบศูนย์กลาง

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะของความเหลื่อมล้ำของอำนาจ คือ

1. การจัดตั้งและการดำรงไว้ซึ่งความมีอำนาจเหนือกว่าและการครอบงำ
2. การควบคุมอำนาจที่น้อยกว่าด้วยการใช้อำนาจที่มากกว่า

สรุปได้ว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ เป็นขอบข่ายที่สมาชิกขององค์การคาดหวังและยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน

2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (uncertainly avoidance) เป็นมิติที่อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้งหรือความก้าวร้าวที่อาจเกิดขึ้นของคนในสังคมแต่ละสังคม เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมนั้นรู้สึกกลัว เนื่องจากมีความไม่แน่นอนหรือไม่รู้สถานการณ์ที่แน่นอน องค์การจะมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับระดับความวิตกกังวลที่เกิดจากความกลัวว่าจะเกิดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความผิดพลาด ถ้าองค์การรู้สึกว่าจะเกิดความผิดพลาดหรือความไม่ปลอดภัยแน่นอน องค์การก็จะหาวิธีป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนหรือความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนจะมีความสำคัญเพียงใดขึ้นอยู่กับรับรู้ ประสบการณ์และความรู้สึกส่วนบุคคล การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในองค์การจะมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อป้องกันความไม่แน่นอนที่เกิดจากพฤติกรรมของคนอื่น ในองค์การที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะมีการกำหนด

กฎข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาก เพื่อควบคุมสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคนในองค์กร กฎเกณฑ์ภายในและระเบียบที่ใช้ควบคุมในการทำงานมีมาก มีการทำงานหนัก เร่งรีบ ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ จะมีความวิตกกังวลต่ำ พนักงานจะทำงานหนักก็ต่อเมื่อเขาต้องการจะทำ ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น พนักงานชอบที่จะผ่อนคลายและเป็นผู้กำหนดกรอบของเวลาในการทำงานเอง

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน เป็นระดับของการลดความเสี่ยงความไม่แน่นอน โดยนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้วหรือเป็นสิ่งที่ได้กระทำมาแล้วและประสบผลสำเร็จมาดัดแปลงเพื่อใช้ให้เหมาะกับตนและลดความเสี่ยงต่อการไม่ประสบความสำเร็จ เช่น

1. ความมั่นใจกับสิ่งที่มีการรองรับอย่างเป็นทางการและมีหลักฐานที่แน่นอน
2. ความมั่นใจเชื่อถือคำแนะนำจากผู้ชำนาญการในด้านต่างๆ ที่เป็นทางการ
3. นับถือ ยกย่อง เชื่อฟังเกี่ยวกับอายุ ระบบอาวุโส
4. ยึดมั่นในกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ อย่างเคร่งครัด
5. ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน คือ

1. ความเชื่อในระบบที่แน่นอน
2. การควบคุมสิ่งต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยง

สรุปได้ว่า การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมหนึ่งรู้สึกถูกคุกคามจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนหรือไม่มีความรู้

3. ความเป็นปัจเจกนิยม (individualism) มิติดีนี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคน และกลุ่มคนในสังคมซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน ความเป็นปัจเจกนิยมและความเป็นกลุ่มนิยมมีลักษณะตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าองค์กรมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะมีลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมต่ำ ความเป็นปัจเจกนิยม หมายถึง การที่บุคคลจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายและความสนใจของตัวเองมากกว่าที่จะสนใจเป้าหมายของกลุ่ม เป็นอิสระจากกลุ่ม กล่าวที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่นๆ ในกลุ่ม รับผิดชอบ ดูแลตนเองและเฉพาะกรอบครัวของตนเอง มีการแข่งขันระหว่างพนักงานด้วยกัน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

ไม่ส่งเสริมให้มีการสังสรรค์สมาคมในหมู่บุคลากร องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นแบบปัจเจกนิยม ผู้ได้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของบุคคลนั้น องค์กรจัดงานให้ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาตามความสนใจทั้งสองฝ่าย ผู้ได้บังคับบัญชาจะได้คำตอบแทนที่ดีและตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ ไม่นิยมความสัมพันธ์แบบครอบครัวยุติ เพราะเชื่อว่าจะเป็นสิ่งนำไปสู่ระบบอุปถัมภ์ จึงมีบางองค์กรที่กำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งต้องลาออก ในกรณีที่ผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กรแต่งงานกันเอง มีการพิจารณาโยกย้าย ให้รางวัลหรือโบนัสจากลักษณะและผลงานเป็นรายบุคคล

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม คือ

1. พฤติกรรมความเป็นเอกเทศไม่เกี่ยวข้องกัน
2. ลักษณะแบบผู้เล่นคนเดียว
3. ความเป็นตัวของตัวเอง
4. ความเป็นอิสระ
5. เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเฉพาะบุคคลแต่ละคน

สรุปได้ว่า ปัจเจกนิยม หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมที่บุคคลให้ความสำคัญและสนใจตัวเองมากกว่ากลุ่ม เป็นอิสระจากกลุ่ม

4. ความเป็นกลุ่มนิยม (collectivism) มิติดีนี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคน และกลุ่มคนในสังคมซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน ความเป็นกลุ่มนิยมและความเป็นปัจเจกนิยมมีลักษณะตรงข้ามกัน กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมสูงก็จะมีความเป็นปัจเจกนิยมต่ำ ความเป็นกลุ่มนิยม หมายถึง สมาชิกแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับโชคชะตาและเป้าหมายของกลุ่มก่อนที่จะคำนึงถึงเป้าหมายของตัวเอง สมาชิกจะรักษาความกลมเกลียวภายในกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความร่วมมือกัน มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงาน โดยสะท้อนออกมาในรูปของการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม ไม่มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการร่วมกันตัดสินใจและหลีกเลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยการตอบแทนกันและกัน รวมทั้งผู้ที่เป็หัวหน้ากลุ่มจะต้องคอยให้การปกป้องผู้คนในกลุ่มด้วย องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม ผู้ได้บังคับบัญชาจะแสดงความสนใจไปตามทิศทางของกลุ่ม ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับความคิดส่วนตัวของแต่ละบุคคล แต่เป็นไปตามความคาดหวัง จริยธรรมของสังคม ในเรื่องของ การกระจายรายได้ มีการกระจายรายได้ที่เท่าเทียมกัน มอบหมายงานตาม

ทักษะและการแสดงออกของผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชามีลักษณะคล้ายความสัมพันธ์ในครอบครัว คือ มีการปกป้องซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์ต่อกัน การบริหารองค์การที่นิยมกลุ่ม จะมีการพิจารณาการให้รางวัลและโบนัสเป็นกลุ่ม

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม คือ

1. พฤติกรรมพึ่งพาเกี่ยวข้องกัน
2. ลักษณะแบบผู้เล่นเป็นทีม
3. การเจริญรอยตาม
4. การกระทำตาม
5. เรื่องที่เกี่ยวกับการรวมกัน

สรุปได้ว่า กลุ่มนิยม หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่บุคคลให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตนเอง มีการพึ่งพาอาศัยกัน รวมตัวกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน

5. ความเป็นชาย (masculinity) เป็นข้อตรงข้ามกับความเป็นหญิง เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อกล่าวถึงลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงในองค์การ จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการตัดสินใจของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้เป้าหมายขององค์การและลักษณะเฉพาะอาชีพ ความเป็นชายจะเป็นลักษณะของคนที่มีการตัดสินใจตามหลักการ ยึดมั่นในเหตุผลมากกว่าที่จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง อดทน เน้นความสำเร็จทางวัตถุ มีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง บรรยายภาศในการทำงานเคร่งครัด มีระบบมีระเบียบ และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งระดับสูง วัฒนธรรมแบบความเป็นชายกับความเป็นหญิงในองค์การ ทำให้องค์การมีลักษณะต่างกัน องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นชาย มีค่านิยมในการทำงานแบบ “อยู่เพื่อทำงาน” เน้นผลงานและการพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เช่น ให้ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารจะรักศักดิ์ศรีของตนเอง กล้าที่จะตัดสินใจก้าวร้าว มีรูปแบบการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับหลักการและเหตุผลโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นชาย คือ

1. การแบ่งแยกในบทบาททางเพศ
2. ความแข็งแรงและกล้าหาญเด็ดเดี่ยว

สรุปได้ว่า ความเป็นชาย หมายถึง มิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนถึงการแสดงบทบาทความเป็นชายในลักษณะของการตัดสินใจ ยึดมั่นในเหตุผล เชื่อมั่นในตนเองและมุ่งมั่นความสำเร็จ

6. ความเป็นหญิง (femininity) เป็นข้อตรงข้ามกับความเป็นชาย เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อก้าวถึงลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชายในองค์กร จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการตัดสินใจของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้เป้าหมายขององค์กร และลักษณะเฉพาะอาชีพ เช่น งานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีลักษณะบุคลิกแบบความเป็นหญิง ได้แก่ งานประชาสัมพันธ์ งานติดต่อลูกค้าโดยตรง องค์กรก็จะพิจารณาเลื่อนขั้นแก่คนที่มีบุคลิกลักษณะความเป็นหญิงมากกว่าจะเลื่อนขั้นให้คนที่มีความเป็นชาย เป็นต้น ความเป็นหญิง จะเป็นลักษณะของคนที่มีความประนีประนอม มีความสงบเสงี่ยมอ่อนโยน และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นหญิง ผู้บริหารมักจะแก้ปัญหาด้วยการประนีประนอมและมีการเจรจาตกลงกัน การพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบและต้องใจเมตตา มหานัน ยึดค่านิยม “ทำงานเพื่ออยู่” ลักษณะของวัฒนธรรมแต่ละรูปแบบ ต่างก็มีความเหมาะสมตามแต่รูปแบบของแต่ละอุตสาหกรรม องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นหญิงเหมาะสมกับการพัฒนาอุตสาหกรรมในด้านการให้บริการติดต่อลูกค้าโดยตรง

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นหญิง คือ

1. การมีส่วนร่วมในบทบาททางเพศ
2. ความชอบในการทำงานบ้าน ดูแลเด็ก กระทำตัวเป็นผู้ตาม
3. คำนึงถึงผู้อื่น
4. มีความเป็นผู้ได้บังคับบัญชา ทำตามคำสั่ง

สรุปได้ว่า ความเป็นหญิง เป็นมิติหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การที่สะท้อนการแสดงบทบาท ความเป็นหญิง มีการประนีประนอม สงบเสงี่ยม อ่อนโยน ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต

จากแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า วัฒนธรรม องค์การ หมายถึง ลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์การ โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความเป็นชาย เป็นหญิง ซึ่งพนักงานได้มีการประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของทุกคน ในองค์การ

จากแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้และวัฒนธรรมองค์การข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ หมายถึงการรับรู้ถึงลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกันของพนักงานเพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์การ และแบ่งได้เป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ การ หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม และความเป็นชายเป็นหญิงซึ่ง พนักงานได้มีการประพฤติปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องและเป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

Hrebiniak and Alutto (1972 อ้างใน ดาราพร นิวาสะบุตร, 2546) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความไม่เต็มใจหรือไม่ต้องการที่ จะออกจากองค์การไป ไม่ว่าจะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพเป็นปรากฏการณ์ ของการรับรู้ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากความสัมพันธ์หรือปฏิกิริยาที่มีต่อกันระหว่างบุคคลกับ องค์การ ซึ่งเป็นการลงทุนในรูปแบบของการลงทุนกำลังกาย กำลังปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับบทบาทของสมาชิกในองค์การเป็นอย่างมาก

Buchanan (1974 อ้างใน ดาราพร นิวาสะบุตร, 2546) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพัน ที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การและการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ และถือเสมือนหนึ่งว่าองค์การเป็นของตนเองเช่นกัน

2. การมีส่วนร่วมในองค์การ (involvement) คือ การเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (loyalty) คือ ความรู้สึกรักเลื่อมใสและความผูกพันต่อองค์การ

Mowday *et al.* (1982: 27) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

Porter and Steers (1973) ได้อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการที่เกี่ยวข้องด้วยกับองค์การ ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องานของตนอย่างเต็มที่ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุผลสำเร็จและมีความมั่นคงต่อไป

Allen and Meyer (1993: 49) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่าเป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์การและต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป

จากความหมายเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์การ

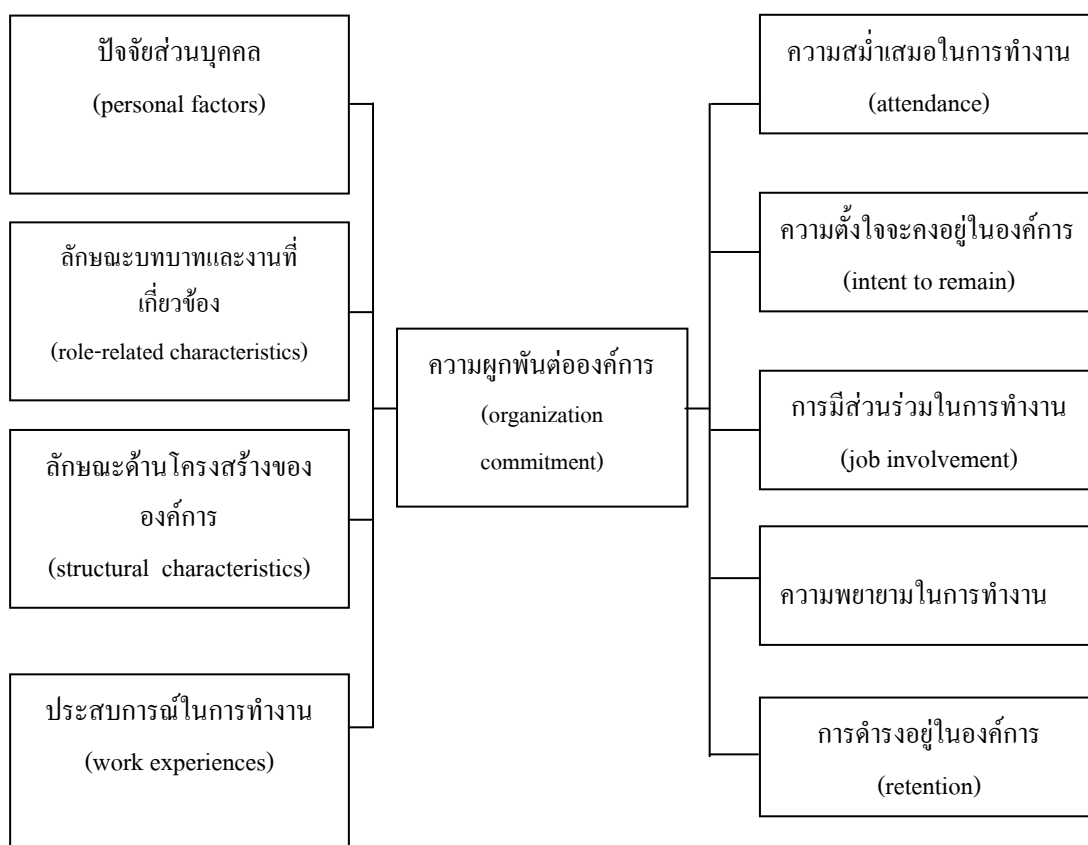
โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์การและต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

Steers (1977 อ้างใน สกาวรัตน์ อินทสมบัติ, 2543: 33-34) ได้เสนอแบบจำลองเพื่อใช้ในการศึกษาความผูกพันต่อองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยกำหนดความผูกพันต่อองค์การ (antecedents of commitment)
2. ลักษณะของความผูกพันต่อองค์การ (commitment)
3. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ (outcomes of commitment)

Steers and Porter (1979: 303) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (organization attachment) ได้แก่ การมีความผูกพันต่อองค์การ (organization commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การซึ่งความรู้สึกนี้ ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์การหรือความเป็นสมาชิกขององค์การ



ภาพที่ 1 แบบจำลองเพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของ Steers
ที่มา: Steers and Porter (1977: 303)

Miner (1992: 124) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday *et al.* โดยแบ่งแนวความคิดของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (behavior commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของการไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาการเป็นสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่ลงทุนลงแรงไปในองค์การและเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (attitudinal commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าที่จะคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อ

องค์การเชิงทัศนคติ ในรูปของความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้องค์การและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์การไว้

จากความหมายและแนวคิดของความผูกพันต่อองค์การที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อองค์การ โดยมีการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เต็มใจทำเพื่อความสำเร็จขององค์การและต้องการคงอยู่กับองค์การต่อไป โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรม

ประธาน หอมพูล และ ทิพวรรณ หอมพูล (2540: 73) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ดังนี้

1. การกระทำกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การสนใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่างๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมา ในรูปของการกระทำหรือการแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

ลักขณา สิริวัฒน์ (2544: 17) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของจิตใจที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจสังเกตเห็นได้โดยตรงหรือทางอ้อม บางลักษณะอาจสังเกตได้โดยไม่ใช้เครื่องมือช่วยหรือต้องใช้เครื่องมือช่วย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546: 151) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำของคน

พิภพ วังเงิน (2547: 28) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมว่า คือการกระทำของบุคคลเป็นการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำไปโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ คนอื่นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม และเป็นการกระทำที่ผู้อื่นจะเห็นได้หรือไม่ก็ตาม

จากความหมายของพฤติกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ไม่ว่าจะรู้สึกตัวหรือไม่ก็ตาม และบุคคลอื่นสามารถสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ตาม เช่น การเดิน การรับรู้ การคิด เป็นต้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรม

ถวิล ชาราโกชน์ และ ศรัณย์ คำริสุข (2543) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมไว้หลายประการดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสรีรวิทยา เป็นปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพของมนุษย์ เป็นสิ่งเร้าที่สำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม การทำหน้าที่ทางสรีระในระบบอวัยวะต่างๆ จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น การทำงานของระบบต่อมต่างๆ ระบบประสาทสัมผัส ระบบประสาทส่วนกลาง โดยเฉพาะที่สำคัญยิ่ง ได้แก่ ส่วนสมองของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการรู้สึก การคิด การจำ การรับรู้ การเรียนรู้และอื่นๆ อีกมากมาย

2. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรม และพฤติกรรมก็จะแตกต่างกันไปตามสภาพของสิ่งแวดล้อม ซึ่งในทางจิตวิทยาจะมองถึงสิ่งแวดล้อมที่เป็นรายละเอียดที่ต่างออกไป ไม่ว่าจะเป็นอาหาร แสงสว่าง บรรยากาศการทำงาน เพื่อน สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ จะมีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งสิ้น เช่น มีการศึกษาว่าห้องที่มีแสงสว่างแตกต่างกันจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างไร

3. ปัจจัยทางด้านสังคม เมื่อมีสังคมเกิดขึ้น คนในสังคมก็จะตั้งข้อตกลงร่วมกันเรียกว่า โครงสร้างของสังคม และเพื่อให้การอยู่ร่วมกันเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เกิดประโยชน์แก่สังคม

จึงต้องมีกำหนดต่างๆ ขึ้น ให้แต่ละคนมีสิทธิส่วนบุคคล เคารพในสิทธิของผู้อื่น ซึ่งข้อกำหนดที่เป็นหลักในโครงสร้างของสังคมก็คือ ปทัสถาน (norms) สถานภาพ (status) บทบาท (role) และ ค่านิยม (values) ซึ่งจะเป็นเหมือนสิ่งบังคับพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม

3.1 ปทัสถาน หมายถึง ระเบียบข้อบังคับหรือกฎเกณฑ์ที่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลว่าจะปฏิบัติอย่างไร

3.2 สถานภาพ หมายถึง ตำแหน่งของบุคคลที่สังคมกำหนดให้ หรือฐานะของบุคคลที่เป็นอยู่ในสังคม

3.3 บทบาท หมายถึง สิทธิหน้าที่ในการกระทำของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นตามสถานภาพของตนเอง

3.4 ค่านิยม หมายถึง ความรู้สึกเชื่อถืออย่างมีเหตุผลและมั่นคงถาวร ในสิ่งที่เห็นว่ามีคุณค่าแก่ตนเองหรือสังคม จึงยอมรับและปฏิบัติตาม

4. ปัจจัยทางด้านทัศนคติ เป็นเรื่องของความรู้สึกมีลักษณะเป็นนามธรรมและเป็นตัวการสำคัญอันหนึ่งที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ โดยอธิบายได้ว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้

พิภพ วังเงิน (2547: 347) ได้พิจารณาถึงมูลฐานที่ก่อพฤติกรรมของบุคคลว่ามี 3 ลักษณะ คือ

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง มาจาก 3 ทาง คือ

1.1 บุคลิกลักษณะ (personality) บุคลิกประจำตัวของแต่ละคนเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางจิตใจ (mental) ลักษณะทางกาย (physical) อารมณ์ (emotion) สภาพแวดล้อม (environments) พื้นเพความเป็นมาแต่หนหลัง (background) เป็นต้น แต่ถ้าสรุปเป็นปัจจัยสำคัญใหญ่ๆ ได้ 3 ประการ คือ พันธุกรรม (heredity) สภาพแวดล้อม (environments) และ ประสบการณ์ (experience)

1.2 สัญชาตญาณ (instincts) เป็นพฤติกรรมเกิดจากตัวบุคคลเอง เช่น สัญชาตญาณแห่งความรัก ความกลัว กลัวเสียง ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจและมีผลต่อองค์การมาก

1.3 ความต้องการ (need) ย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพ กาลเทศะ

2. มूलฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์การ ถ้าบุคคลในองค์การไปสัมพันธ์สังสรรค์กับองค์การอื่น เช่น สมาคมอาชีพ องค์การเพื่อความบันเทิง เป็นต้น ย่อมมีอิทธิพลซึมซาบพฤติกรรมใหม่ อาจมีผลกระทบต่องานที่ทำงานอยู่ในทางบวกหรือลบก็ได้ เช่น สภาพแรงงาน ถ้าคอยพิทักษ์ดูแลแรงงานด้วยความเป็นธรรมย่อมดีต่องานด้วย แต่ถ้าจ้องแต่จะฉกฉวยประโยชน์อย่างไร้เหตุผล ใช้เป็นพลังต่อรองก็อาจมีการนัดหยุดงาน

3. มूलฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์การ อาจเป็นกลุ่มทางการและกลุ่มไม่เป็นทางการหรือกลุ่มการเมือง ในองค์การอาจมีงานหลายฝ่ายหลายแผนก บางฝ่ายผลประโยชน์ขัดแย้งกัน บางฝ่ายผลประโยชน์เอื้อกัน องค์การใหญ่ๆ มักจะมีกลุ่มอิทธิพลซึ่งตั้งเป็นแก๊ง ต่างหาแนวร่วม หาพวก สร้างอำนาจต่อรอง

ประเภทของพฤติกรรม

ลักษณะ สิริวิวัฒน์ (2544: 17-20) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมออกเป็นหลายลักษณะ ดังนี้

1. พฤติกรรมภายนอกหรือพฤติกรรมเปิดเผย (overt behavior) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกที่บุคคลอื่นนอกเหนือจากเจ้าของพฤติกรรมรู้ สำหรับพฤติกรรมภายนอกนี้บุคคลอื่นต้องอาศัยการสังเกต (observation) ไม่ว่าจะใช้ประสาทสัมผัสโดยตรงหรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตเพื่อให้ได้ข้อมูล จึงมีการจำแนกพฤติกรรมภายนอกได้อีก 2 ประเภท คือ

1.1 พฤติกรรมโมลาร์ (molar behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นสามารถสังเกตโดยใช้ตาสังเกตเพียงอย่างเดียวก็รับรู้ได้อย่างมีความหมายต่อกระบวนการคิดมากกว่าประสาทสัมผัสอื่น เพราะตาสามารถส่งต่อยังประสาทสัมผัสอื่นๆ ได้ ทั่วๆ ไป จมูก เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมโมเลกุล (molecular behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่บุคคลอื่นต้องใช้เครื่องมือเพื่อช่วยในการสังเกต จึงจะเห็นได้และทำให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำ เช่น การเดินของหัวใจ คลื่นสมอง ความดันของโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายในหรือพฤติกรรมปกปิด (covert behavior) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลอื่น ไม่สามารถมองเห็นได้หรืออาจสังเกตเห็นได้ยากเพราะเป็นการกระทำของอวัยวะที่อยู่ภายในร่างกาย เช่น ความคิด (idea) อารมณ์ (emotion) ความรู้สึก (feeling) เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

อรรถ รัชธรรม และคณะ (2540) ได้แบ่งพฤติกรรมของกลุ่มคนเป็น 4 แบบ คือ

1. กลุ่มหัวเก่า (conservative group) เป็นกลุ่มอนุรักษนิยม รักษาวิธีการดั้งเดิม เคยทำอย่างไรก็จะทำต่ออย่างนั้น ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงจะมีปฏิกิริยาโต้แย้ง คัดค้านไว้ก่อนเสมอ เป็นกลุ่มที่มั่นคงที่สุด ทำงานไปเรื่อยๆ พอใจในสิ่งที่เป็นอย่างมีสิ่งกระทบกระเทือนทางใจได้ยาก ต้องการสิ่งใดก็ใจเย็น ไม่เร่งรัด พอใจในสิ่งที่มีอยู่ ความสัมพันธ์ไม่แน่นแฟ้นนัก

2. กลุ่มกลยุทธ์สูง (strategic group) เป็นกลุ่มที่มีความกดดันสูง มีความสัมพันธ์ภายในกลุ่มเหนียวแน่นมาก รักษาผลประโยชน์ของตนเองเหนียวแน่น แต่มักจะทำงานดี การทำงานต้องมีการวางแผน กล้าเสี่ยงที่จะลงทุนและเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ

3. กลุ่มรวนเร (erratic group) เป็นพวกที่ชักงู้ง่าย มักเกิดจากการควบคุมทางการบังคับบัญชาหย่อนมาก ครอบคลุมน้อยไม่ทั่วถึง สามารถโน้มน้าวให้สนับสนุนองค์การได้ง่าย การทำงานไม่มีหลักการที่แน่นอน สามารถผันแปรเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์

4. กลุ่มเฉื่อยชา (apathetic group) เป็นพวกชอบปล่อยงานหากไม่ได้รับความพอใจหรือการตอบสนองตามความต้องการ มักไม่ได้รับการยอมรับจากคนอื่น

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546: 14-18) ได้สรุปทัศนะของนักจิตวิทยาต่างๆ เกี่ยวกับการกำเนิดพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งสามารถแยกออกได้เป็น 4 สำนักดังนี้

1. สำนักจิตวิเคราะห์ ที่เห็นว่า พันธุกรรม เจนไขทางชีวภาพ และประสบการณ์จากการอบรมเลี้ยงดูในตอนที่ยังเป็นเด็กเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์
2. สำนักพฤติกรรมนิยม มีทัศนะว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกกำหนดขึ้นจากสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเชื่อว่ามนุษย์เกิดมาอย่างว่างเปล่าโดยปราศจากความคิดความชั่ว ปราศจากสัญชาตญาณใดทั้งสิ้น แต่ได้มาเรียนรู้สิ่งต่างๆ เข้าไปภายหลัง ฉะนั้น พฤติกรรมของมนุษย์จึงสามารถที่จะได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปในทิศทางหรือแบบแผนใดก็ได้
3. สำนักปัญญานิยม เชื่อว่าการรับรู้และการแปลความหมายของแต่ละบุคคลจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมา ดังนั้นการที่จะทำความเข้าใจกับพฤติกรรมได้จึงต้องอาศัยการเข้าใจสิ่งเหล่านี้ นอกเหนือไปจากการทำความเข้าใจกับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อพฤติกรรม
4. สำนักมนุษยนิยม เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเกิดมาพร้อมกับความดีงาม มีแรงจูงใจอยู่ภายในตัวที่จะกระทำพฤติกรรมที่เป็นความดี มีความต้องการที่จะพัฒนาตัวเองไปสู่ความเจริญงอกงาม และยังเชื่อว่าโดยธรรมชาติแล้วมนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะของผู้กระทำไม่ใช่ถูกกระทำ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งว่ามนุษย์เป็นผู้เปลี่ยนแปลง เป็นผู้สร้างสิ่งแวดล้อมและมีอิทธิพลเหนือสิ่งแวดล้อมด้วย

พิภพ วังเงิน (2547: 350) มีความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น เกิดจาก 3 ประการ คือ

พวกแรก เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากภายในตัวของมนุษย์เอง เกิดจากใจของมนุษย์เอง ถ้าใจเขาอยากทำเขาก็ทำ ถ้าใจเขาไม่อยากทำเขาก็ไม่ยอมทำ พวกแรกของทฤษฎีนี้เชื่อว่า ใจเป็นผู้สั่งการไปยังสมองเพื่อให้การรับรู้และปฏิบัติต่อไป

พวกที่สอง เชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ คือ เรียนรู้อย่างนี้ทำได้ อย่างนั้นทำไม่ได้ ทำแล้วจะได้ผลลัพธ์อย่างไร สมควรทำหรือไม่ คือ การเรียนรู้และประสบการณ์จะเป็นผู้สอนให้เลือกปฏิบัติตามที่รู้มา

พวกที่สาม เชื่อว่า พฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการผสมผสานระหว่างภายใน คือ การเรียนรู้ และประสบการณ์ ทำให้มนุษย์วิเคราะห์และตัดสินใจว่าจะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างไร

ความหมายของการทำงาน

พวงเพชร วชรอยู่ (2537: 23-25) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานเป็นกิจกรรมที่มนุษย์ซึ่งอธิบายได้ยาก เพราะต้องแยกตามการกระทำนั้นๆ การทำงานไม่ได้หมายความว่าทำอะไรก็ได้ แต่เป็นการทำโดยมีความมุ่งหมายอยู่ด้วย ส่วนการทำงานในแง่ของจิตวิทยานั้นถือว่างานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลได้รู้จักตนเอง นับถือตนเอง ประเมินตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้รู้ค่าของตนในสังคมหรือในทางตรงกันข้ามกลับทำให้เกิดความคับข้องใจ เบื่อหน่าย ไร้จุดหมาย สู้แต่แต่ธรรมชาติของบุคคลกับลักษณะงานที่ทำ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541: 86) ได้ให้ความหมายของการทำงานไว้ว่า การทำงานหมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ศักยภาพของตนทำประโยชน์ให้เกิดแก่สังคมและมนุษยชาติ

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ดันสอน (2544: 19) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงานและการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ โดยอาจจะเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษแก่องค์กรก็ได้

พิภพ วังเงิน (2547: 88) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานไว้ดังนี้ พฤติกรรมการทำงาน (work behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การตรวจนับสินค้า ฝนกลางวัน การรับคำสั่ง ฯลฯ การทำความเข้าใจ พฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับจะต้องให้ความสนใจ โดยผู้บริหารต้องสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของคน

จากความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

Albanese and Van Fleet (1983: 52) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลที่สัมพันธ์กับงานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 5 ด้าน คือ

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านการวางแผน (planning)
3. พฤติกรรมด้านการองค์การหรือกระบวนการงาน (organization)
4. พฤติกรรมด้านการควบคุม (controlling)
5. พฤติกรรมด้านการสร้างบรรยากาศการจูงใจ (creating a motivational climate)

Gibson *et al.* (1997: 92) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแก้ปัญหา (problem-solving)
2. พฤติกรรมด้านกระบวนการคิด (thinking process)
3. พฤติกรรมด้านการติดต่อสื่อสาร (communication)
4. พฤติกรรมด้านการสังเกต (observation)
5. พฤติกรรมด้านการเคลื่อนไหว (movement)

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ Albanese and Van Fleet และ Gibson *et al.* รวมถึงบริบทขององค์การที่ศึกษานำมาสรุปร่วมกันและให้ความหมายได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่พนักงานแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการแก้ปัญหา และด้านความรับผิดชอบต่องาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพการสมรส ระยะเวลาในการทำงานและอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และวุฒิการศึกษา มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมลักษณะการตั้งรับ-เผชิญหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .8075 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 65.20

วิศิษฐศักดิ์ เสวตนันท์ (2543) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สกวรัตน์ อินทสมบัติ (2543) ได้ศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรและระดับความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน ส่วนอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรไม่แตกต่างกัน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ด้านพฤติกรรมและด้าน

ทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิรประภา สุธาสคร (2545) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์และเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรตามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่าระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมธนารักษ์อยู่ในระดับปานกลาง และข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีอายุ ระดับชั้นทางราชการต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการต่างกัน ไม่พบว่ามีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

ปัทมา เอื้ออรรถการ (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ทัศนคติต่องานบริการ และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานบริษัท ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน) มีระดับความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ใน 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์กร และด้านลักษณะประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในด้านลักษณะองค์กร และด้านลักษณะประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงานพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ดารافر นิวาสะบุตร (2546) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีเฉพาะ : พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาระดับของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน

ความสัมพันธ์ของลักษณะงาน ความสัมพันธ์ของประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์กับ
ความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิภาดา หลวงนา (2546) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของบรรยากาศและความผูกพันต่อ
องค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง
พบว่า 1) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความต้องการเป็น
สมาชิกขององค์กร ส่วนด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรและด้านการยอมรับองค์กร อยู่ใน
ระดับสูง 2) พฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานและด้านการมาทำงานสาย อยู่ในระดับต่ำ ส่วน
ด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรและด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร อยู่ในระดับสูง 3)
ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงานด้านการมาทำงานสายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) บรรยากาศขององค์กร ด้านโครงสร้าง
องค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านความขัดแย้งในองค์กร รวมกับ
ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการยอมรับองค์กร ด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร และด้าน
ความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการมี
ส่วนร่วมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนบรรยากาศขององค์กรด้านการมี
ส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) บรรยากาศ
องค์กรด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการได้รับการสนับสนุน และด้านความขัดแย้งในองค์กร
รวมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมและด้านการใช้ความสามารถมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 ส่วนบรรยากาศขององค์กรโดยรวมและความผูกพันต่อองค์กรด้านการยอมรับองค์กรมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) บรรยากาศขององค์กรด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และ
ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถทำนายพฤติกรรม
การทำงานด้านการขาดงาน ด้านการมาทำงานสาย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย
สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 5.2 และ 6.3 ตามลำดับ 7) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้
ความสามารถเพื่อองค์กรและบรรยากาศขององค์กรด้านความขัดแย้งในองค์กร ร่วมกันทำนาย
พฤติกรรมการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย
สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 21.7 8) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการใช้ความสามารถเพื่อ
องค์กรและบรรยากาศขององค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และ

ด้านโครงสร้างองค์การร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 15.1

อรวรรณ อยู่คง (2546) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและสถานภาพสมรส มีความแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และสวัสดิการ และความปลอดภัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ การมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม ความคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและความน่าเชื่อถือขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ชนิดา ยอดดี (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสถาบันวิชาการ ทศท พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ และลักษณะขององค์กร ได้แก่ ลักษณะงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงานและความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทิพทินนา สุนทรานนท์ และคณะ (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ นอกนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและความ

รับผิดชอบต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นการแก้ปัญหาที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และการแก้ปัญหาที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุป็นนท ชนะสงคราม (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระดับการศึกษาของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวัธ ผลิตบุญ (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาปัจจัยที่กำหนด 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงานและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีความผูกพันภายในองค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันภายในองค์การแตกต่างกัน ลักษณะงาน ได้แก่ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความมั่นคงในงานที่แตกต่างกันมีความผูกพันภายในองค์การแตกต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความสำคัญของตนต่อองค์การ ความพึงพอใจขององค์การ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความรู้สึกรักว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงและทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การที่แตกต่างมีความผูกพันภายในองค์การแตกต่างกัน

กัลยรัตน์ เจริญเมธา (2548) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเอเชีย สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานธนาคารเอเชีย สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานธนาคารเอเชีย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วันที ลาภะสิทธิ์นุกูล (2548) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมป่าไม้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมป่าไม้ พบว่า 1)ข้าราชการกรมป่าไม้มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 2)ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ปรากฏว่า ข้าราชการกรมป่าไม้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระดับชั้นทางราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

อารีรัตน์ พะลัง (2548) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท มินิแบไทย จำกัด โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

Fishback (1992 อ้างใน วรรณิการ์ สายพิน, 2547: 55) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ เชื้อชาติ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ทักษะกับคุณลักษณะในการทำงาน ได้แก่ การวิเคราะห์และแก้ปัญหา ความยุติธรรม ความสามารถทางการจัดการ การตัดสินใจ ความเป็นผู้นำ ระดับความสนใจ แรงจูงใจ ค่านิยมเรื่องการศึกษา และการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน โดยศูนย์ประเมิน NASSP ได้ทำการประเมินกลุ่มตัวอย่างในช่วง 1 มกราคม 1987 ถึง 31 ธันวาคม 1991 ผลการวิจัยพบว่า มีเพียงเพศเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับทักษะและคุณลักษณะในการทำงาน โดยผู้หญิงจะมีทักษะและคุณลักษณะในการทำงานโดยรวมสูงกว่าผู้ชาย โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนเชื้อชาติ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ผลของการวิจัยไม่พบความแตกต่างในเรื่องของทักษะและคุณลักษณะในการทำงานในทุกๆ ด้าน ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านดังกล่าวแตกต่างกัน

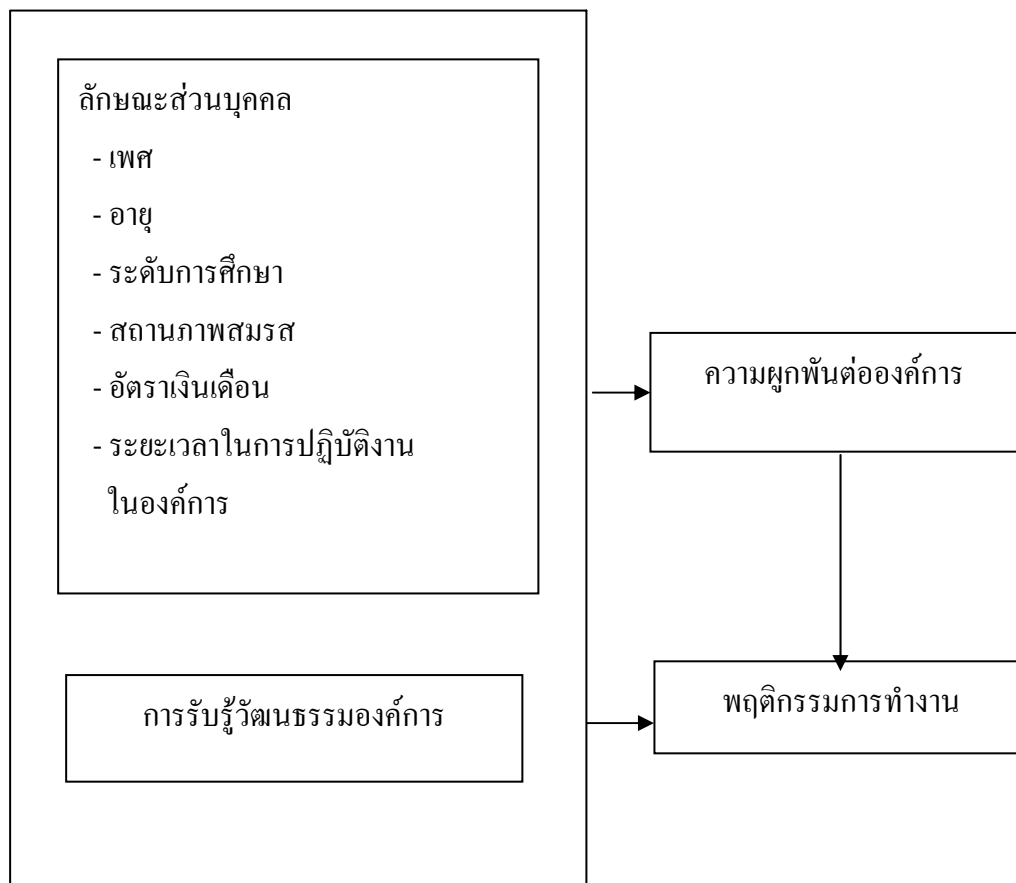
กรณีการ ส่ายพิน (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำ บรรยายาสองการกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา สถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้และค่าตอบแทนต่างกันจะมี พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีสังกัดสายงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ต่างกัน

พิทยา สุทธิธรรม (2547) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ถึง 9 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรม การทำงานที่แตกต่างกัน แต่เจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมี พฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิภาวี ลิ่มเนตร (2546) ได้ศึกษาทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: บริษัท เนวอร์ดน์พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท เนวอร์ดน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับองค์กรและ ตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ณ ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อิสริยา สดมณี (2546) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ ตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า ตำรวจท่องเที่ยวที่มี อายุ อายุราชการ และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน แต่ตำรวจท่องเที่ยวที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับ การตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน
2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน
4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
5. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
6. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,510 คน ข้อมูล ณ กันยายน 2549

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร 3,510 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรของ Taro Yamane (1970 อ้างใน บุญธรรม 2540: 71) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ยอมให้คลาดเคลื่อนได้

ไม่เกินร้อยละ 5

แทนสูตร

$$\frac{3,510}{1 + 3,510 (0.05)^2}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 359 คน สำหรับการวิจัย

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นชั้นภูมิ (stratified random sampling) กล่าวคือ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบมีการจัดแบ่งประชากรเป็นกลุ่มหรือชั้นย่อยแล้วสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (proportional) ในแต่ละกลุ่ม จากนั้นจึงใช้การสุ่มตัวอย่างโดยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมกลับคืนด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล โดยมีข้อคำถามเป็นแบบทั้งเลือกตอบและกรอกข้อมูลในช่องว่างที่กำหนดให้ ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การของ Hofstede แล้วนำมาสรุปเป็นข้อบ่งชี้เนื้อหาที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 25 ข้อ โดยข้อคำถามจะครอบคลุมการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ	จำนวน	5	ข้อ
2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	จำนวน	5	ข้อ
3. ความเป็นปัจเจกนิยม	จำนวน	5	ข้อ
4. ความเป็นกลุ่มนิยม	จำนวน	5	ข้อ
5. ความเป็นชายเป็นหญิง	จำนวน	5	ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้แนวความคิดของ Allen and Meyer (1993) แล้วนำมาสรุปเป็นข้อคำถามที่ใช้ในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 28 ข้อ โดยข้อคำถามจะครอบคลุมองค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึกรัก	จำนวน	10	ข้อ
2. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง	จำนวน	10	ข้อ
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	จำนวน	8	ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เป็นข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ซึ่งลักษณะของข้อคำถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อยและเห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 19 ข้อ โดยข้อคำถามจะครอบคลุมองค์ประกอบพฤติกรรมการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการติดต่อสื่อสาร	จำนวน	4	ข้อ
2. ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	จำนวน	7	ข้อ
3. ด้านการแก้ไขปัญหา	จำนวน	3	ข้อ
4. ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	5	ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (validity) โดยการนำแบบสอบถามไปขอคำปรึกษาและข้อคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยทำการตรวจแก้ ภาษา และเนื้อหา เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะศึกษา หลังจากที่ยาจารย์ที่ปรึกษาได้ปรับแก้แบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและถูกต้องเพื่อนำไปใช้

ในการศึกษาวิจัยต่อไป

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน

3. นำข้อมูลที่ได้จากการนำไปทดลองใช้ (try out) มาวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน (internal consistency method) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ผลปรากฏว่า

3.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .9166 และค่าความสอดคล้องภายใน ดังแสดงในภาคผนวก ค.

3.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .9442 และค่าความสอดคล้องภายใน ดังแสดงในภาคผนวก ค.

3.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .9099 และค่าความสอดคล้องภายใน ดังแสดงในภาคผนวก ค.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้วิจัยขออนุญาตจากบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)ที่เป็นหน่วยงานกลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูล โดยประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน พร้อมทั้งชี้แจง

วัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและรวบรวมกลับคืนด้วยตนเอง

2. การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ ส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 382 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ลงรหัสและทำการวิเคราะห์ทางสถิติ จำนวน 359 ฉบับ

เกณฑ์การให้คะแนนและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครบแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บได้ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอนและกำหนดการให้คะแนนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละโดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน มีข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ โดยในแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

ข้อความทางบวก	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ข้อความทางลบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วยมาก	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

สำหรับการแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่ออธิบายคุณลักษณะเกณฑ์ความหมายของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับคะแนนของทั้งฉบับออกเป็น 3 ระดับ และพิจารณาค่าพิสัย ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 12)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ จำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนจากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายข้อ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สำหรับการแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่ออธิบายคุณลักษณะเกณฑ์ความหมายการรับรู้ วัฒนธรรมองค์การ ผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับคะแนนของทั้งฉบับออกเป็น 3 ระดับ และพิจารณาค่าพิสัย ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 12)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	125.00 คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	25.00 คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	33.33 คะแนน

นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
25.00 – 58.33	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยมและด้านความเป็นชายเป็นหญิงระดับต่ำ
58.34 – 91.66	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยมและด้านความเป็นชายเป็นหญิงระดับปานกลาง
91.67 – 125.00	มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจ ด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ด้านความเป็นปัจเจกนิยม ด้านความเป็นกลุ่มนิยมและด้านความเป็นชายเป็นหญิงระดับสูง

2.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 28 ข้อ ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนจากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายข้อ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สำหรับการแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่ออธิบายคุณลักษณะเกณฑ์ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับคะแนนของทั้งฉบับออกเป็น 3 ระดับ และพิจารณาค่าพิสัย ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 12)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	140.00 คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	28.00 คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	37.33 คะแนน

นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
28.00 – 65.33	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานมีความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานระดับต่ำ
65.34 – 102.66	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานระดับปานกลาง
102.67 – 140.00	มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานระดับสูง

2.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 19 ข้อ ผู้วิจัยได้นำผลคะแนนจากแบบสอบถามมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายข้อ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

สำหรับการแบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่ออธิบายคุณลักษณะเกณฑ์ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้จัดแบ่งระดับคะแนนของทั้งฉบับออกเป็น 3 ระดับ และพิจารณาค่าพิสัย ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2545: 12)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

คะแนนสูงสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	95.00	คะแนน
คะแนนต่ำสุดของคะแนนรวมทั้งฉบับเท่ากับ	19.00	คะแนน
เพราะฉะนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นเท่ากับ	25.33	คะแนน

นำมาจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยและเกณฑ์ความหมายของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต ได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
19.00 – 44.33	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานการติดต่อสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบระดับต่ำ
44.34 – 69.66	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานการติดต่อสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบระดับปานกลาง
69.68 – 95.00	มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง กล่าวคือ พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานการติดต่อสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา และความรับผิดชอบระดับสูง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (percentage) ใช้ในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
5. ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และใช้ Scheffe' วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่
6. Pearson's product moment correlation coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ สัญลักษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบนัยสำคัญของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป
p	หมายถึง ค่าความน่าจะเป็น
r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

(n = 359)			
ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	หญิง	273	76.0
	ชาย	86	24.0
อายุ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	66	18.4
	36-45 ปี	201	56.0
	46 ปี ขึ้นไป	92	25.6
	$\bar{x}$ = 41.52 ปี S.D. = 6.212		
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าและเท่ากับปริญญาตรี	224	62.4
	ปริญญาโทและสูงกว่า	135	37.6
สถานภาพสมรส	โสด	154	42.9
	สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	205	57.1
อัตราเงินเดือน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	192	53.5
	ตั้งแต่ 30,001บาท ขึ้นไป	167	46.5
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			
	1 – 10 ปี	51	14.2
	11-20 ปี	219	61.0
	21 ปี ขึ้นไป	89	24.8
	$\bar{x}$ = 17.17 ปี S.D. = 6.944		

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 เพศชาย 86 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 อายุ 36-45 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 อายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีอายุเฉลี่ย 41.52 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 สถานภาพสมรส/หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1

มีอัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 53.5 อัตราเงินเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 1- 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปี ขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 17.17 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	70.554	7.939	ปานกลาง
ความผูกพันต่อองค์การ	93.512	13.124	ปานกลาง
พฤติกรรมการทำงาน	65.434	4.9596	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) พบว่าพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเท่ากับ 70.554 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 93.512

เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงสูง และคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานเท่ากับ 65.434 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ พบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงสูง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
หญิง	273	70.5238	7.796	1.390	.897
ชาย	86	70.6512	8.423		

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามเพศ ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและอายุของพนักงาน

ตัวแปร	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	
	r	p
อายุ	.051	.331

จากตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและอายุของพนักงาน ไม่พบว่าอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าและเท่ากับ ปริญญาตรี	224	71.486	8.064	2.895**	.004
ปริญญาโทและสูงกว่า	135	69.007	7.502		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	154	70.577	7.314	.049	.961
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	205	70.536	8.395		

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	192	70.109	8.369	-1.139	.255
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	167	71.065	7.405		

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน ไม่พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	
	r	P
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.095	.071

จากตารางที่ 8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
หญิง	273	94.007	12.655	-1.2740	.204
ชาย	86	91.941	14.480		

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบระหว่างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจำแนกตามเพศ ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและอายุของพนักงาน

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร	
	r	p
อายุ	.150**	.005

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและอายุของพนักงาน พบว่าอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าและเท่ากับ ปริญญาตรี	224	96.602	12.562	6.023**	.000
ปริญญาโทและสูงกว่า	135	88.385	12.455		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	154	91.162	12.240	-2.973**	.003
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	205	95.278	13.513		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	192	93.578	12.587	.101	.919
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	167	93.437	13.754		

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน ไม่พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์กร	
	r	p
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	.122*	.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
หญิง	273	65.329	4.660	.713	.476
ชาย	86	65.767	5.826		

จากตารางที่ 15 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามเพศ ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานและอายุของพนักงาน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	p
อายุ	.018	.730

จากตารางที่ 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานและอายุของพนักงาน ไม่พบว่าอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าและเท่ากับ ปริญญาตรี	224	65.700	5.185	1.312	.190
ปริญญาโทและสูงกว่า	135	64.992	4.544		

จากตารางที่ 17 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา ไม่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
โสด	154	65.051	4.889	-1.268	.206
สมรส/หม้าย/หย่าร้าง	205	65.722	5.004		

จากตารางที่ 18 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส ไม่พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท	192	65.599	4.838	.673	.501
ตั้งแต่ 30,001 บาท ขึ้นไป	167	65.245	5.103		

จากตารางที่ 19 เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานจำแนกตามอัตราเงินเดือน ไม่พบว่าพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	p
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-.003	.952

จากตารางที่ 20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ตารางที่ 21 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

ตัวแปร	ความผูกพันต่อองค์การ	
	r	p
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	.111*	.036

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	p
การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	-.026	.623

จากตารางที่ 22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ไม่พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ตารางที่ 23 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงาน

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน	
	r	p
ความผูกพันต่อองค์กร	.449**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรม
การทำงานของพนักงาน พบว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 24 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานทางการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน		
	- เพศ		✓
	- อายุ		✓
	- ระดับการศึกษา	✓	
	- สถานภาพสมรส		✓
	- อัตราเงินเดือน		✓
	- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		✓
สมมติฐานที่ 2	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน		
	- เพศ		✓
	- อายุ	✓	
	- ระดับการศึกษา	✓	
	- สถานภาพสมรส	✓	
	- อัตราเงินเดือน		✓
	- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓	
สมมติฐานที่ 3	พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน		
	- เพศ		✓
	- อายุ		✓
	- ระดับการศึกษา		✓
	- สถานภาพสมรส		✓
	- อัตราเงินเดือน		✓
	- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		✓
สมมติฐานที่ 4	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ	✓	
	มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ		
สมมติฐานที่ 5	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ		✓
	มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน		
สมมติฐานที่ 6	ความผูกพันต่อองค์การ	✓	
	มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน		

ข้อวิจารณ์

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 359 คน เมื่อจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปรากฏว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุเฉลี่ย 41.52 ระดับการศึกษาต่ำกว่าและเท่ากับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.4 สถานภาพสมรส สมรส/หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 57.1 อัตราเงินเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรเฉลี่ย 17.17 ปี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเท่ากับ 70.554 ซึ่งเป็นการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงต่ำ หมายถึง พนักงานอาจมีความรู้สึก ทศนคติ ความคิดหรือความเข้าใจต่อวัฒนธรรมองค์การไม่ชัดเจนเพียงพอ ซึ่งองค์การจำเป็นต้องให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและยอมรับในวัฒนธรรมองค์การที่ดีและถูกต้องมากขึ้น เพราะการรับรู้วัฒนธรรมองค์การจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นด้วย ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 93.512 ซึ่งเป็นความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงสูง หมายถึง พนักงานอาจมีความรู้สึกภาคภูมิใจ คิดว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่พร้อมจะทำทุกอย่างเพื่อให้องค์การอยู่รอดและพัฒนาสูงขึ้น ไม่มากพอ ทั้งนี้้องค์การต้องพยายามสร้างความน่าเชื่อถือ เชื่อมั่นให้กับพนักงานในการที่เชื่อมั่นในองค์การ และการบริหารจัดการของผู้บริหารภายในองค์การให้มีความเสมอภาคเที่ยงธรรม สร้างแบบอย่างที่ดีให้พนักงานร่วมกันปฏิบัติตามอย่างเต็มใจ เพราะการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้นเพียงใดก็จะยิ่งทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 65.434 ซึ่งเป็นพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีแนวโน้มไปในทางปานกลางจนถึงสูง หมายถึง พนักงานอาจมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เต็มประสิทธิภาพของตนเองที่มีอยู่ ซึ่ง้องค์การต้องพยายามศึกษาหาทางเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน เช่น การให้โอกาสพนักงานแสดงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็น เพราะจะสร้างความรู้สึกว่าคุณค่า เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเหลือองค์การได้ เป็นต้น

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ต่างก็มีการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมขององค์การในด้านต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน เช่น การรับรู้ถึงสิทธิที่พนักงานพึงได้รับจากการปฏิบัติงานอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน กล่าวคือ พนักงานทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสหรือการพิจารณาความดีความชอบเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแยกตามเพศ รวมถึงสวัสดิการ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเพศหญิงกับเพศชายมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ เตชะอรณรัชช์ (2543) ที่ไม่พบว่าเพศของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย ต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน

อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานไม่ว่าจะมีอายุเท่าไรก็ตาม ให้ความสนใจในการที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือความเข้าใจ ถึงความเป็นไปเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอย่างต่อเนื่องและเหมือนกัน อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์การตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง การประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นไปในลักษณะเหมือนเดิม ดังนั้นทำให้อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการตีความหรือแปลความหมายในการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันไป เนื่องจากการศึกษาทำให้กระบวนการความคิด การตีความของแต่ละบุคคลเปลี่ยนไปตามประสบการณ์ และข้อมูลที่ได้รับมา รวมถึงการให้ความสนใจและเข้าใจที่จะรับรู้ถึงความเป็นไปที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์การ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงหรือเพิ่มขึ้นอาจทำให้การใส่ใจต่อข้อมูลข่าวสารลดลง เป็นผลทำให้การรับรู้วัฒนธรรมแตกต่างกันออกไป ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ไม่ว่าจะเป็น โสด หรือ สมรส/หม้าย/หย่าร้าง ต่างให้ความสนใจที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเข้าใจถึงความเป็นไปเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ได้อย่างต่อเนื่องและเหมือนกัน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน การที่พนักงานให้การเอาใจใส่ที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารและเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ไม่ได้มาจากการที่พนักงานมีอัตราเงินเดือนมากหรือน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างอัตราเงินเดือนขององค์กรซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ เป็นโครงสร้างอัตราเงินเดือนที่สูงและมีการเลื่อนขึ้นเงินเดือนที่ชัดเจน จึงไม่ส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์การ ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีการเปลี่ยนแปลงไปเล็กน้อย และองค์กรได้มีการจัดการเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารรวมถึงความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การอย่างต่อเนื่องให้กับพนักงานทุกคน ไม่ว่าพนักงานจะมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากน้อยเท่าใดก็ตาม ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีการบริหารงานและมีการพิจารณาความดีความชอบหรือให้ความสำคัญกับพนักงานทั้งพนักงานหญิงและพนักงานชาย ไม่แตกต่างกัน ทำให้พนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การ พร้อมทั้งทบทวนความรู้ความสามารถของตนเองและเสียสละ เพื่อให้องค์การอยู่รอดและพัฒนาต่อไป ดังนั้นจึงทำให้พนักงานเพศหญิงกับเพศชายมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์ (2543) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ งานวิจัยของจิรประภา

สุตสาคร (2545) ที่พบว่าข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีเพศต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของกัลยารัตน์ เจริญเมธา (2548) ที่พบว่าพนักงานธนาคารเอเชีย สำนักงานใหญ่ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของวันทนี ลาภะสิทธิคุณกุล (2548) ที่พบว่าข้าราชการกรมป่าไม้ที่มีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะยังมีความภาคภูมิใจและเต็มใจที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ พร้อมทั้งจะนำความรู้ความสามารถที่มี รวมถึงความคิดที่ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะช่วยทำให้องค์การนั้นอยู่รอดต่อไปและไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กร ดังนั้นจึงทำให้อายุของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังงานวิจัยของวิศิษฐศักดิ์ เสวदनันทน์ (2543) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของจิรประภา สุตสาคร (2545) ที่พบว่าข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของสุปิ่น นนท์ ชนะสงคราม (2547) ที่พบว่าอายุของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของอารีรัตน์ พะลัง (2548) ที่พบว่าพนักงานบริษัท มินิแบไทย จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสามารถมองหาโอกาสในการที่จะเปลี่ยนงานใหม่ ที่คิดว่าจะทำให้ตนเองดีขึ้นกว่าเดิม จึงมีผลทำให้การทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ลดลง และไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร กล่าวคือพร้อมที่จะเปลี่ยนงานใหม่ได้ทุกเมื่อหากมีโอกาส รวมถึงความรู้สึกภาคภูมิใจที่อยู่ในองค์กรก็ลดลงด้วย เมื่อเทียบกับพนักงานที่ระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาของพนักงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐศักดิ์ เสวदनันทน์ (2543) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/หม้าย/หย่าร้าง ต้องรับผิดชอบต่อชีวิตครอบครัวจึงต้องหาความมั่นคงในชีวิตการทำงาน โดยเฉพาะองค์กรนี้เป็นกิจการประเภทรัฐวิสาหกิจซึ่งมีความมั่นคง จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/หม้าย/หย่าร้าง มีความจงรักภักดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทความรู้ความสามารถ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสดที่อาจคิดว่าหากมีโอกาสเปลี่ยนงานที่ดีกว่าก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสของพนักงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์ (2543) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของกัลยารัตน์ เวรุมธา(2548) ที่พบว่าพนักงานธนาคารเอเชีย สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของวันทนี ลาภะสิทธิคุณ (2548) ที่พบว่าข้าราชการกรมป่าไม้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีโครงสร้างอัตราเงินเดือนที่เป็นระบบอย่างชัดเจน จึงทำให้พนักงานไม่รู้สึกถึงการพิจารณาขึ้นเงินเดือนที่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานให้ทุ่มเทความรู้ความสามารถ ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงความภาคภูมิใจในองค์กรไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนของพนักงานที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรประภา สดสาคร (2545) ที่พบว่าข้าราชการกรมธนารักษ์ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของวันทนี ลาภะสิทธิคุณ (2548) ที่พบว่าข้าราชการกรมป่าไม้ที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรยิ่งนาน ยิ่งเกิดความรู้สึกรัก ภาคภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์กรนี้ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อจะทำให้องค์กรนี้อยู่รอดต่อไป มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า ดังนั้นจึงทำให้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์ (2543) ที่พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 งานวิจัยของสุป็นนันท ณะสงคราม (2547) ที่พบว่าอายุงานของพนักงานสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคนมีความตั้งใจไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหาหรือความรับผิดชอบต่องาน ที่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน และไม่ได้รู้สึกว่าการให้ความสำคัญกับเพศใดเฉพาะ จึงมีการกระทำต่างๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

อายุของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุเท่าใดก็ตาม แต่ทุกคนก็ต้องทำงานเหมือนกัน อาจเป็นเพราะลักษณะของงานในองค์กรพนักงานต้องปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานที่องค์กรกำหนดไว้ จึงทำให้พนักงานปฏิบัติงานในลักษณะเหมือนกัน ไม่ได้จำแนกหรือแบ่งแยกว่าพนักงานที่อายุมากจะต้องทำงานที่หนักกว่าหรือเบาว่าหรือเหมือนกับพนักงานที่อายุน้อย แต่ทุกคนต้องทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จเท่านั้น ดังนั้น อายุของพนักงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งมีงานวิจัยของอิสริยา สดมณี (2546) ที่พบว่า อายุของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาสูงหรือต่ำ ก็มีพฤติกรรมการทำงานเหมือนกัน อาจเป็นเพราะลักษณะของงานในองค์กรพนักงานต้องปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ข้อบังคับต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานที่องค์กรกำหนดไว้ จึงทำให้พนักงานปฏิบัติงานในลักษณะเหมือนกัน ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ที่หลากหลายหรือต้องบูรณาการเพิ่มเติม

เพราะลักษณะของงานเป็นไปตามระบบ เป็นขั้นเป็นตอนที่ได้ถูกกลั่นกรองว่าเหมาะสมแล้ว ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานซึ่งมีงานวิจัยของพิทยา สุทธิธรรม (2547) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือไม่ว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หรือสมรส/หม้าย/หย่าร้าง ก็ต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายและรับผิดชอบต่องานอย่างเต็มที่ เพราะพนักงานทุกคนต่างก็ต้องการโอกาสก้าวหน้าทางอาชีพ จึงให้ความสำคัญในการทำงานเหมือนกัน อีกทั้งองค์การมีลักษณะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีเวลาในการปฏิบัติงานที่แน่นอนเสมือนระบบราชการ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานในที่ทำงานได้อย่างเต็มที่และมีเวลาเหลือพอที่จะสามารถใช้ชีวิตครอบครัวได้ ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจึงมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบการพิจารณาการเลื่อนขั้นหรืออัตราเงินเดือนสำหรับพนักงานในองค์การเป็นอย่างระบบราชการ มีการพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ไม่มีการพิจารณาจากความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล จึงทำให้พนักงานไม่ได้รับแรงจูงใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพตามที่แต่ละคนพึงมี ดังนั้น พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกันจึงมีพฤติกรรมการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวี ลีมนคร (2546) ที่พบว่าพนักงานบริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด(มหาชน) ที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีงานวิจัยของอิสริยา สดมณี (2546) ที่พบว่าเงินเดือนของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานรับรู้ว่าการประสบการณ์หรือผลงานที่แต่ละคนได้ปฏิบัติงานมาตั้งแต่ในอดีต ไม่มีผลต่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองเสมอไป จึงเสมือนหนึ่งไม่ได้รับแรงจูงใจให้รู้สึกอยากจะทำปฏิบัติงานเพื่อองค์การมากนัก

ดังนั้นระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานยังมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่เหมาะสมมากขึ้นเท่าใดก็จะทำให้พนักงานเข้าใจและสามารถมองเห็นเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ อย่างถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น รวมถึงทราบปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การบางอย่างที่ไม่เหมาะสมที่องค์การต้องพยายามหาหนทางเพื่อแก้ปัญหา โดยพนักงานเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการรักษาวัฒนธรรมองค์การในสิ่งที่ดี และขจัดวัฒนธรรมองค์การที่ไม่ดีออกไป ซึ่งการรับรู้ถึงวัฒนธรรมองค์การนั้น ทำให้พนักงานรู้สึกเกิดความรัก ห่วงเห่น ภูมิใจที่ได้อยู่ในองค์การนี้ และมีความเชื่อมั่นว่าตนเองสามารถอยู่กับองค์การนี้ได้ต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมาเอื่ออรรถการ (2545) ที่พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือไม่ว่าพนักงานจะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การหรือไม่ก็ตาม แต่พนักงานก็ต้องปฏิบัติงาน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าพนักงานเมื่อเข้ามาอยู่ในองค์การนี้แล้วย่อมต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายเพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์การ โดยพนักงานไม่ได้ให้ความสนใจว่าองค์การจะมีวัฒนธรรมองค์การเป็นเช่นใด ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในลักษณะใช้ความคิดของตนเองไม่ได้ทำตามรูปแบบที่เป็นตามวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งองค์การควรต้องแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนให้พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้มีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นจึงทำให้การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากยิ่งพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือมีความรักในองค์กรมากขึ้นเท่าใด จะทำให้มีความคิด ความต้องการอยากให้เห็นองค์กรเจริญเติบโตยิ่งขึ้น และจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงานจะเพิ่มขึ้นด้วย จากแนวความคิดของ Porter and Steers (1982) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ในกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์กร ได้แก่ การมีความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 359 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.0 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.0 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและเท่ากับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีสถานภาพสมรส เป็นสมรส/หม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 57.1 มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.5 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.0

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การระดับปานกลาง มีความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอัตราเงินเดือน ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่พบว่ามีสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .111

การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -.026

ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ .449

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การและพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แต่พนักงานที่ที่มีการรับรู้วัฒนธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการที่องค์การจะเพิ่มผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลของการทำงานได้นั้น มีผลมาจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่จะชวนชวนหรือพยายามทำงานตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ โดยองค์การจะต้องให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การให้มากยิ่งขึ้น และเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือให้รับรู้วัฒนธรรมที่เหมาะสมตามที่ต้องการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ และเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นขององค์การที่จะเกิดขึ้นในอนาคต องค์การควรได้มีการพิจารณาดำเนินการคือ

1. การให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การที่ดีและเหมาะสมกับสภาพหรือบริบทขององค์การ อย่างต่อเนื่องและถูกต้อง โดยองค์การต้องสร้างตัวแบบที่ดีในการนำเสนอเพื่อให้พนักงานได้เห็นและปฏิบัติตาม มีการชี้แจงถึงทิศทางขององค์การ การให้ความสำคัญ ความสำคัญในตัวพนักงาน ที่จะร่วมกันรับผิดชอบต่อองค์การร่วมกันอย่างจริงจัง การให้ข่าวสารที่หลากหลายและสามารถกระจายได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งถูกต้องชัดเจน เพื่อให้พนักงานเข้าใจอย่างถูกต้อง เพราะการรับรู้ของแต่ละบุคคลได้มาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่ได้รับมาที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการยากที่องค์การใหญ่ๆ จะสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม ดังนั้น การที่จะให้พนักงานได้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ดีและเหมาะสมกับบริบทขององค์การนั้นต้องใช้

ความพยายามอย่างมากของทั้งผู้บริหารและพนักงานร่วมกันอย่างเต็มที่ และองค์การยังต้องตระหนักอีกด้วยว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานอีกด้วย

2. สำหรับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ดังนั้นองค์การต้องให้ความสำคัญในด้านของความรู้สึกในตัวพนักงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาผลงานตามศักยภาพ การให้ผลตอบแทนที่เสมอภาคและเป็นธรรม การยกย่องผู้ที่ทำคุณประโยชน์เพื่อองค์การโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์การให้มากขึ้น เพราะการที่พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อที่จะให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

3. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานยังไม่มีสิ่งที่จะกระตุ้นทำให้เกิดความกระตือรือร้น เพื่อจะได้ทำงานอย่างเต็มที่หรือให้ความสำคัญในการทำงานอย่างเต็มที่ เพราะการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังหรือความเป็นธรรม จึงทำให้พนักงานให้ความสำคัญกระตือรือร้นไม่ดีเท่าที่ควร หากบริษัทต้องการที่จะให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น บริษัทควรพิจารณาการให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม และเป็นธรรม ทั้งนี้หากบริษัทสามารถปรับปรุงแก้ไขการพิจารณาผลตอบแทนอย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ซึ่งผลให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในทางอ้อม และในทางตรงบริษัทจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เพื่อให้สามารถอธิบายการวิจัยได้อย่างครอบคลุมทุกส่วนงาน ภายใต้องค์การเดียวกัน ควรมีการทำวิจัยในทุกพื้นที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) รวมถึงบุคลากรทุกกลุ่ม

2. จากตัวแปรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้แยกพิจารณาองค์ประกอบย่อยรายด้านของตัวแปรต่างๆ เช่น การรับรู้วัฒนธรรม ความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบย่อยรายด้านของตัวแปรต่างๆ เพื่อจะได้

ทราบถึงความสัมพันธ์ลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรต่างๆ แยกรายด้านซึ่งจะสามารถอธิบายในรายละเอียดที่มากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรต่อไป

3. ควรมีการขยายงานวิจัยที่เน้นในส่วนของปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานและองค์กรต่อไปในอนาคต เช่น แรงจูงใจ คุณภาพชีวิต บรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

4. ควรมีการขยายงานวิจัยเพื่อนำไปใช้กับองค์กรอื่นๆ ต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาต่อไป ซึ่งผลงานที่วิจัยที่ได้รับอาจนำมาเทียบเคียงหรือประเมินผลสำหรับองค์กร รวมถึงนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางวางแผนพัฒนาองค์กรต่อไป

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กรรณิการ์ สายพิน. 2547. ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาสถานีโทรทัศน์เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัลยารัตน์ เวกูเมธา. 2548. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารเอเชีย: ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.
- จิรประภา สุดสาคร. 2545. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมธนารักษ์.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิดา เจริญเนื่อง. 2547. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสถาบัน
วิชาการ ทศท. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนิดา ยอดดี. 2544. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์เอมพันธ์ จำกัด.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. 2543. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เฉลิมมาลย์ ราชภัณฑารักษ์. 2542. มนุษย์กับสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คาราพร นิวาสะบุตร. 2546. ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษากรณีเฉพาะ: พนักงานสายงานทำ
อากาศยานกรุงเทพ บริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ถวิล ชาราโกชน์ และ ศรัณย์ คำริสุข. 2543. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน.
กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ.

ทิพทินนา สุนทรานนท์ และคณะ. 2547. ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร
ความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างาน
ธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอ โครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม. วารสาร
สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 30: (46-61)

นุสาสนี จิตราภิรมย์. 2545. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:
การพิมพ์พระนคร.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2545. สถิติวิจัย 1. กรุงเทพมหานคร: หจก. พี.เอ็น. การพิมพ์.

ประสาน หอมพุดและทิพวรรณ หอมพุด. 2540. จิตวิทยาทั่วไป จิตวิทยาธุรกิจ.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วังอักษร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2541. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตร
ออฟเซต.

ปัทมา เอื้ออรรถการ. 2545. วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคิต่อต้านบริการและความผูกพันต่อองค์กร
: กรณีศึกษา บริษัท ซีพีเซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปียนันท์ จิตรมานะศักดิ์. 2548. การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด
(มหาชน)สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยครู
พระนคร.

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี
พนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2537. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

พิทยา สุทธิธรรม. 2547. ปัจจัยทางจิตสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ
ชุมชนสัมพันธ์ในเขตกองบังคับการตำรวจนครบาล 7 ถึง 9. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

พิภพ วังเงิน. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ด้านสุทธาการพิมพ์ จำกัด.

ลักขณา สรวิวัฒน์. 2544. จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โอ.เอส.พรีนติ้ง
เฮาส์ จำกัด.

วรณัฐ ทองไพบูลย์. 2543. บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วันทนี ลาภะสิทธิคุณกุล. 2548. ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิภาดา หลวงนา. 2546. **อิทธิพลของบรรยากาศและความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภาวี ลิ้มเนตร. 2546. **ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา: บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด(มหาชน).** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2546. **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วิศิษฐ์ศักดิ์ เสวตนันท์. 2543. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ. 2545. **ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541. **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- สกวรัตน์ อินทุสมิต. 2543. **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2540. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2546. จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. 2540. วัฒนธรรมองค์การ แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.

สุป็นนท ชนะสงคราม. 2547. ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

สุปณี สนธิรัตน์ และคณะ. 2545. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: จามจุรี
โปรดักท์.

สุวิธ ฉลิกัญญ. 2547. ปัจจัยที่มีต่อความผูกพันภายในองค์การของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี
บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เสน่ห์ จัยโต. 2546. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมองค์การและการจัดการการตลาด. ฉบับ
ปรับปรุง หน่วยที่ 1-7. พิมพ์ครั้งที่ 1. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อรรวรรณ อยู่คง. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทใน
เครือ แกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด. ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรุณ รักธรรมและคณะ. 2540. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

อารีรัตน์ พะลัง. 2548. ความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษากรณีบริษัท มินิแบไทย จำกัด.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อิสริยา สดมณี. 2546. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย**. ปรินิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Albanese, R. and D.D. Van Fleet. 1983. **Organization Behavior: A Managerial Viewpoint**. New York: Dryden.

Allen, N.J. and J.P. Meyer. 1993. **“Organizational Commitment: Evidence of Career Stage Effect”**. *Journal of Bussiness Research*. 26 (January 1993): 49-61.

Buchanan II, B. 1974. **“Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations”**. *Administrative Science Quarterly*. 19 (December 1974): 533-546. อ้างใน ดาราพร นิวาสะบุตร. 2546. **ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีเฉพาะ: พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Cooke, R. and J. Lafferty. 1989. **Organizational Culture Inventory**. Plymouth: Human Synergistics. อ้างใน พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย. 2543. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Hofstede, G.H. 1991. **Culture and Organizations: Software of the mind**. London: McGraw-Hill, Inc.

Hrebiniak, L.C. and J.A. Alutto. 1972. **“Personal and Role-related Factors in the Development of Organizational Commitment”**. *Administrative Sciene Quarterly*. 15 (June 1970): 555-572. อ้างใน ดาราพร นิวาสะบุตร. 2546. **ความผูกพันต่อองค์กร ศึกษากรณีเฉพาะ: พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Gibson, J. L., J. M. Ivancevich and J. H. Donnelly, Jr. 1997. **Organization: Behavior, Structure, Process.** (9th ed.). New York: McGraw-Hill Company.
- Miner, J.B. 1992. **Industrial-Organization Psychology.** New York: The State University of New York at Buffalo.
- Mowday, R. , R. M. Steers and P. Lyman. 1982. **Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.
- Porter and R.M.Steers. 1982. **Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism, and Turnover.** New York: Academic Press Inc.
- Porter, L.W. and R.M.Steers. 1973. "Organization, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism". **Psychological Bulletin.** 80 (June 1973): 151-179.
- Robbins, P.S. 1989. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Applications.** New York: Prentice-Hall International.
- Sathe, V. 1985. **Culture and Related Corporate Realities.** Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- Schein, H. E. 1992. **Organizational Culture and Leadership.** (2nd ed.). California: Jossey-Bass, Inc.
- Steers, R. M. 1977. **Organization Effectiveness: A Behavioral View.** Santa Monica: Goodyear Publishing Company Inc. อ้างใน สกาวรัตน์ อินทสมบัติ. 2543. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Steers, R. M. 1984. **Introduction to Organizational Behavior.** 2nd ed. Illinois: Scott, Foreman.

Steers, R. M. and L. W. Porter. 1979. **Motivation and Work Behavior**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Vivelo, F. R. (1978). **Culture Antropology Handbook**. N.Y.: McGraw-Hill Book Co. อ้างใน พิภพ วังเงิน. 2547. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: อักษรพิทยา.

Yamane, T. 1970. **Statistics and Introductory Analysis**. 2nd ed. Tokyo: John Weatherhill, Inc. อ้างใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: การพิมพ์พระนคร.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลทั่วไป

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

89/2 หมู่ 3 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

ประเภทธุรกิจ

ให้บริการโทรคมนาคมและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการเองและ/หรือร่วมกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังดำเนินการลงทุนโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น

วิสัยทัศน์ของบริษัท

“มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ ด้วยนวัตกรรมใหม่
พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า”

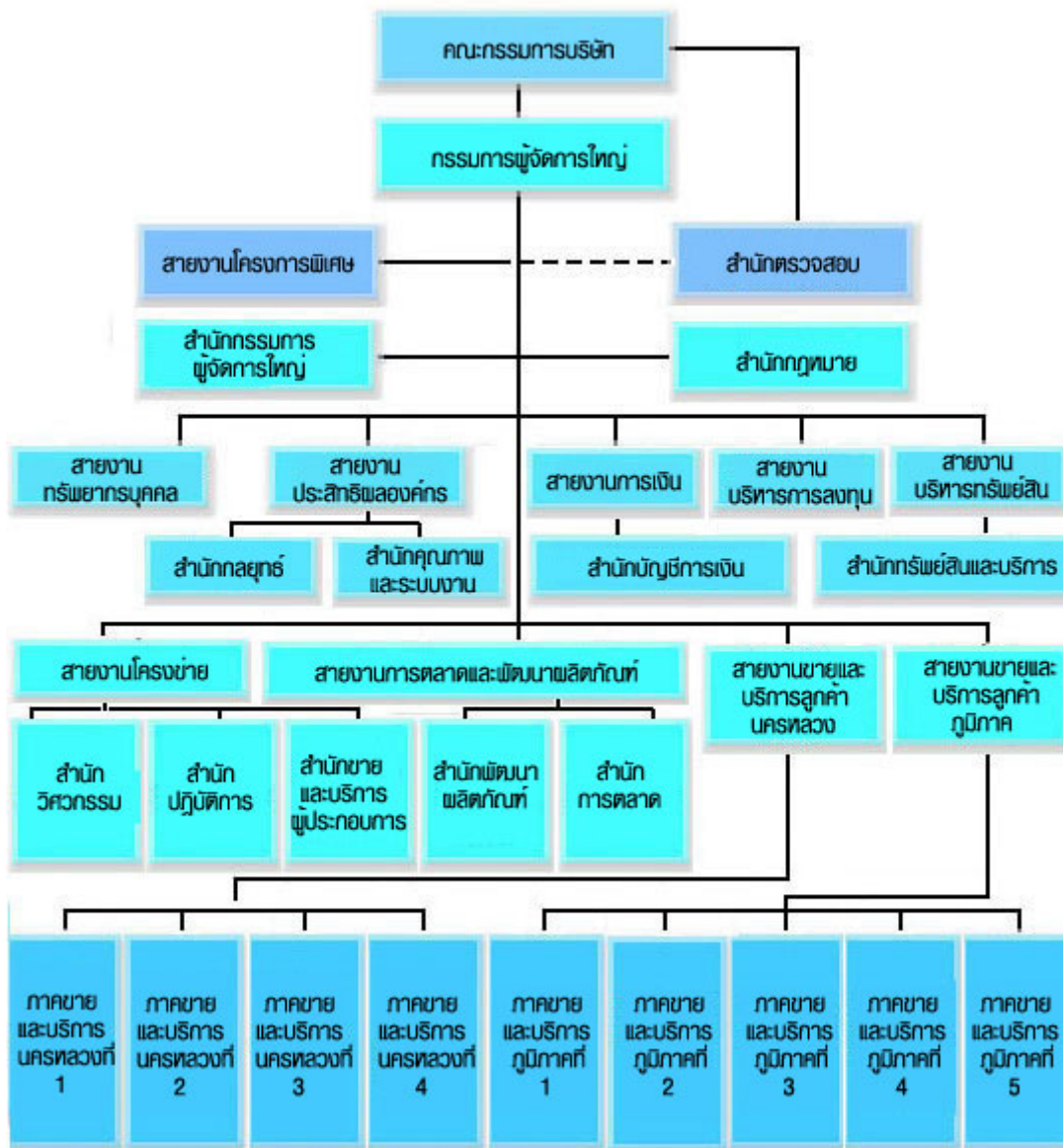
พันธกิจ

- มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ
- สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่
- เข้าใจและส่งมอบบริการที่ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ประวัติโดยสังเขป

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้เปลี่ยนชื่อมาจากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ.2548 ซึ่งได้แปลงสภาพมาจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2545 ภายใต้พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2542 โดยรับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบ สินทรัพย์และพนักงานทั้งหมดจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยซึ่งยังคงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจโดยกระทรวงการคลังถือหุ้น 100% มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6,000 ล้านบาท เป็นหุ้นสามัญทั้งสิ้นจำนวน 600 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ หุ้นละ 10 บาท

โครงสร้างส่วนงาน



ภาคผนวก ข
เครื่องมือในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยกระผม นายปัจเจก ทัพพรหม พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) สังกัดด้าน ภูมิภาค อยู่ระหว่างการศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ทำการศึกษาวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)” เพื่อให้ได้ข้อมูลหลักฐานอันจะเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะ/แก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

การศึกษารั้้งนี้จะสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี หากได้รับความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถาม ตามเอกสารที่แนบมานี้ ทั้งนี้คำตอบของท่านจะเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่าน รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจาก จะนำข้อมูลที่ได้เพื่อใช้ในการนำเสนอผลการศึกษาด้านต่างๆ ในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายปัจเจก ทัพพรหม

นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความและกรอกข้อความลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อ และตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1.เพศ () ชาย () หญิง

2.อายุปี.....เดือน

3.ระดับการศึกษาสูงสุด(ปัจจุบัน)

() ต่ำกว่าอนุปริญญา/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส./ปวท.

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า () ปริญญาโท

() สูงกว่าปริญญาโท อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4.สถานภาพการสมรส

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่าร้าง

5.อัตราเงินเดือนบาท

6.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรปีเดือน

7.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่งานปัจจุบันปีเดือน

8.ระดับตำแหน่งปัจจุบัน (ซี)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.องค์การของท่านมีระดับชั้นการบังคับบัญชามากเกินไป					
2.ขั้นตอนในการอนุมัติให้ปฏิบัติงานในองค์การของท่านมีหลายขั้นตอน					
3.ท่านจะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า					
4.ผู้บริหารในองค์การของท่านส่วนใหญ่ได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าพนักงาน					
5.องค์การของท่านมีข้อกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน					
6.องค์การของท่านมีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
7.กรณีที่องค์การของท่านประสบปัญหา ผู้บริหารในองค์การจะขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกที่องค์การได้จ้างไว้					
8.ผู้บริหารในองค์การของท่านส่วนใหญ่ไม่กล้าตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง					
9.องค์การของท่านให้ความสำคัญและยกย่อง ผู้อาวุโสในองค์การ					
10.องค์การของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานคิดหาวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น					
11.พนักงานในองค์การส่วนใหญ่ชอบตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานได้ด้วยตนเอง					
12.พนักงานในองค์การส่วนใหญ่มีความเป็นตัวของตัวเอง					
13.พนักงานในองค์การส่วนใหญ่มีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
14.พนักงานในองค์การส่วนใหญ่มีอิสระในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานด้วยตนเอง					
15.พนักงานในองค์การส่วนใหญ่ให้ความสนใจกับเพื่อนพนักงานทุกคน					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
16.องค์การของท่านมีการจัดกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกัน สม่ำเสมอ					
17.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีการรวมกลุ่มเพื่อ ตัดสินใจแก้ปัญหาร่วมกันเสมอ					
18.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มักร่วมกลุ่มทำกิจกรรมเสมอ					
19.องค์การของท่านมีกิจกรรมให้พนักงานทำร่วมกันเสมอ					
20.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือทำกิจกรรม กับองค์กรเป็นอย่างดี					
21.ในองค์การของท่านมีการแบ่งแยกเพศในการปฏิบัติงานตาม ลักษณะงาน					
22.องค์การของท่านให้ความสำคัญกับเพศชายมากกว่า เพศหญิง					
23.องค์การของท่านให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานกับ ทุกเพศเท่าเทียมกัน					
24.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ไม่ชอบที่จะเป็นผู้นำ					
25.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ชอบแสดงความรู้ ความสามารถที่ตนเองมีอยู่					

27.ท่านคิดว่าองค์กรแห่งนี้มีลักษณะอย่างไร

.....

.....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.ท่านมีความสุขอย่างมากที่ท่านได้ใช้วิชาชีพที่เรียนมาใช้องค์การของท่าน					
2.ท่านคิดว่า เป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะถูกชักจูงเพื่อไปร่วมงานจากองค์กรอื่น					
3.ท่านรู้สึกว่ ท่านมีความผูกพันอยู่กับองค์กรนี้					
4.ท่านคิดว่า ยังมีพนักงานจำนวนมากในองค์กรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรเหมือนกับท่าน					
5.ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ท่านได้พูดถึงเกี่ยวกับองค์กรของท่านกับบุคคลอื่น					
6.ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน					
7.ท่านรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
8.ท่านคิดว่าท่านได้ทุ่มเทความสามารถในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ					
9.ท่านไม่รู้สึกว่าท่านเป็นเจ้าของในองค์กรของท่าน					
10.ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อองค์กรของท่าน กรณีที่องค์กรมีความจำเป็นเร่งด่วนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จทันเวลา					
11.ท่านจะรู้สึกเสียใจ หากเกิดสิ่งใดเกิดขึ้น เนื่องมาจากการลาออกจากงานของท่านโดยปราศจากผู้อื่นที่ทำงานแทนท่านได้					
12.ท่านรู้สึกว่าไม่คุ้มค่ากับการที่ท่านเสียเวลา และ โอกาสต่างๆ ที่ท่านอยู่ในองค์กรนี้					
13.ท่านคิดว่าท่านได้ใช้เวลา ความรู้ ความสามารถให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
14.ท่านรู้สึกว่าเป็นเรื่องง่ายที่ท่านจะคิดตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้					
15.การที่ท่านจะตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ จะทำให้ชีวิตที่เหลือส่วนใหญ่จะกังวล					
16.ท่านพร้อมที่จะลาออกจากองค์กรได้ทุกเมื่อ ถ้าท่านได้รับโอกาสหรือทางเลือกที่ดีจากองค์กรอื่น					
17.ท่านไม่เคยคิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้					
18.ท่านเลือกที่จะทำงานกับองค์กรของท่าน แม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่มากกว่า					
19.ท่านรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในองค์กรนี้เหมาะสม					
20.ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านให้ผลตอบแทนไม่ยุติธรรม					
21.ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติงานในองค์กรนี้ เพราะองค์กรมีค่านิยมและวัฒนธรรมที่ดี					
22.ท่านจะรู้สึกผิดที่ตัดสินใจลาออกจากองค์กรแห่งหนึ่งไปยังอีกองค์กรหนึ่ง					
23.ท่านถูกสอนให้เชื่อว่า ค่านิยมในการจงรักภักดีต่อองค์กรจะต้องคงอยู่กับองค์กร					
24.สิ่งที่สำคัญที่ท่านยังคงอยู่กับองค์กรนี้คือผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร					
25.ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ					
26.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเต็มใจ					
27.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรอย่างภาคภูมิใจ					
28.พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่พร้อมที่จะทำทุกอย่างเพื่อให้องค์กรอยู่รอด					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามแต่ละข้ออย่างละเอียด และเลือกคำตอบที่ตรงกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเลือก

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1.ส่วนใหญ่การปฏิบัติงานของท่านได้รับสั่งการจากหัวหน้าของท่านเป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการ (มีลายลักษณ์อักษร)					
2.เมื่อท่านต้องการขอข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน ท่านจะให้ผู้อื่นช่วยขอข้อมูลแทนท่าน					
3.ท่านต้องการให้ผู้อื่นติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
4.การได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ ในองค์กรของท่านมักผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนเสมอ					
5.ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าของท่านได้ทุกเรื่องนอกเหนือจากเรื่องงาน					
6.ท่านได้รับคำชื่นชมเสมอ เมื่อท่านทำงานได้บรรลุเป้าหมาย					
7.ท่านสามารถปรึกษาเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานได้เสมอ					
8.เมื่อท่านปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ท่านยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน					
9.กรณีที่เพื่อนร่วมงานของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มักปรึกษากับท่านเสมอ					
10.ท่านเป็นที่รู้จักเป็นอย่างดีกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกันในเรื่องงาน					
11.เมื่อท่านต้องการขอข้อมูลจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องกับงาน ท่านมักได้รับความช่วยเหลือเสมอ					
12.เมื่อท่านประสบปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านจะพยายามหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง					
13.ท่านคิดว่าปัญหาเกี่ยวกับงานทุกอย่าง สามารถแก้ไขได้เสมอ					

ข้อคำถาม	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
14.บ่อยครั้งที่ท่านไม่กล้าที่จะตัดสินใจแก้ปัญหาเรื่องงานด้วยตนเอง					
15.ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวันเวลาที่กำหนด					
16.ท่านคิดว่าบุคคลอื่น ทำให้ท่านไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน					
17.แม้ว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายจะเป็นงานที่ท่านไม่เคยทำมาก่อน แต่ท่านก็ไม่ปฏิเสธที่จะรับงานนั้น					
18.ท่านกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายเสมอ					
19.ขณะที่ทำงาน เมื่อท่านประสบปัญหาท่านจะขอให้ผู้อื่นช่วยดำเนินการแทน					

ภาคผนวก ค
ผลการทดสอบเครื่องมือ

ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การเป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Total Correlation
1	.536
2	.401
3	.352
4	.687
5	.368
6	.440
7	.656
8	.664
9	.630
10	.405
11	.430
12	.683
13	.605
14	.659
15	.376
16	.586
17	.736
18	.695
19	.677
20	.448
21	.475
22	.712
23	.346
24	.426
25	.342

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .9166

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรเป็นรายข้อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Test Correlation
1	.467
2	.318
3	.821
4	.514
5	.867
6	.731
7	.738
8	.541
9	.369
10	.695
11	.595
12	.586
13	.621
14	.740
15	.358
16	.728
17	.645
18	.800
19	.723
20	.685
21	.603
22	.752
23	.653
24	.439
25	.693
26	.381
27	.384
28	.373

ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .9442

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานเป็นรายชื่อ

ลำดับข้อ	ค่า Item Test Correlation
1	.693
2	.312
3	.693
4	.719
5	.669
6	.761
7	.587
8	.555
9	.552
10	.350
11	.424
12	.568
13	.719
14	.387
15	.512
16	.453
17	.628
18	.787
19	.331
ค่า alpha รวมทั้งฉบับ = .9099	

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นายปัจเจก ทัพพรหม
วัน เดือน ปี ที่เกิด	19 มกราคม 2511
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักงบประมาณ/การเงิน 7
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

