

ในการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ และลักษณะวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวัง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงลักษณะความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวัง 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความไม่สอดคล้องระหว่างวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน 4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การจากวัฒนธรรมองค์การ ที่เป็นอยู่ไปสู่วัฒนธรรมองค์การที่คาดหวัง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคาร จำนวน 45 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ มีลักษณะที่มีการประสานงานหรือร่วมมือกัน เน้นความอดทนต่อความขัดแย้ง เน้นการสนับสนุนทางการจัดการ และเน้นการริเริ่มส่วนบุคคล

2) วัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังของพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภาคเหนือ มีลักษณะที่พนักงานมีความต้องการให้เกิดขึ้นคือ เน้นการสนับสนุนทางการจัดการ เน้นแบบแผนการติดต่อสื่อสาร เน้นระบบการให้รางวัล และเน้นความอดทนต่อความขัดแย้ง

T 159004

3) ความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวัง ที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไปในทางลบ ทุกค่า ยกเว้นเพียงลักษณะวัฒนธรรมองค์การด้านการควบคุม ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 กล่าวคือ ความไม่สอดคล้องกันระหว่างวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การตามความคาดหวังที่มีต่อความพึงพอใจของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจของพนักงานเกือบทุกค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4) ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การจากวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้สู่วัฒนธรรมองค์การที่คาดหวัง ได้แก่

4.1) ด้านระบบการให้รางวัล ควรมีการจัดให้มีการปรับปรุงระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและเป็นธรรมให้มากขึ้น ควรปรับปรุงระบบการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

4.2) ด้านแบบแผนการติดต่อสื่อสาร ควรมีการปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารให้เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีความคล่องตัวมากขึ้น ลดการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และจัดให้การติดต่อสื่อสารเป็นการติดต่อสื่อสารเป็นแบบ 2 ทาง

4.3) ด้านการประสานหรือร่วมมือกัน ควรจัดให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือปรึกษาหารือกันเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี ธนาคารควรมีการกำหนดให้หน่วยงานต่างๆ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

4.4) ด้านการสนับสนุนทางการจัดการ ผู้บังคับบัญชาควรให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่พนักงาน เมื่อพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดเตรียมข้อมูลและอุปกรณ์สำนักงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพิ่มขึ้น

4.5) ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง พนักงานของธนาคารควรมีความอดทนต่อสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความขัดแย้ง และการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรงทั้งจากผู้บังคับบัญชาและลูกค้าเพิ่มขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ABSTRACT

TE 159004

This study is designed 1) to study perceived and expected organizational culture, 2) to make a comparative study of differences between perceived and expected organizational culture, 3) to analyze the relationship of inconsistency between the perceived and expected organizational culture and the personnel's satisfactions, and 4) to give suggestions for improvement and change of the current organizational culture to the expected one.

The researcher collected data through sending the questionnaire to sampling population, consisting of 45 bank officers.

The data are quantitatively analyzed by means of statistics displaying frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation and coefficient with statistical significance 0.05. The study results are summarized as follows:

1) The perceived organizational culture of the officers of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Northern Region reflects their coordination or cooperation emphasizing patience towards conflicts, management supports and personal initiation.

2) The expected organizational culture of the officers of Small and Medium Enterprise Development Bank of Thailand, Northern Region depicts their requirements emphasizing management supports, communication pattern, reward system, and patience towards conflicts.

3) Inconsistency between the perceived and expected organizational culture towards the personnel's satisfaction shows the negative coefficient in all aspects, except that the controlled organizational culture has the positive coefficient equal to 0.00. That is, inconsistency between the perceived and expected organizational culture towards personnel's satisfaction points up the

negative relationship with personnel's satisfaction almost in all aspects with statistical significance 0.01.

4) Suggestions for improvement and change of organizational culture from the perceived organizational culture to the expected organizational culture are as follows:

4.1) As regards reward system, there should be a more appropriate and just evaluation of duty performances. Besides, procedures or criteria for incumbency considerations should also be improved.

4.2) Regarding communication networks, there should be an improvement of communication pattern inside the bank for more dexterity, cutting down somewhat bureaucratic communication and instead introducing the two-way communication.

4.3) In view of coordination or cooperation, the officers should be given opportunity to exchange ideas or consult each other in order to achieve work proficiency. In addition, the bank should establish some regulations for different bank sections to exchange data among themselves for effectiveness of the work.

4.4) Concerning management supports, the boss should give assistance and advice to the officer when the latter confronted with the problem. Besides, data and equipment should be provided in order for the personnel to carry out their duty conveniently.

4.5) With a view to patience towards the conflicts, bank officers should be much more patient towards stimulants leading to conflict and about criticism by the boss as well as customers.