



บทความวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม

จันทร์จิรา ก้องทองสมุทร*

ผู้อำนวยการสายงานปฏิบัติการ บริษัท ซิงเกอร์ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 09 7962 3569 อีเมล: chank@singerthai.co.th DOI: 10.14416/j.bid.2021.07.009

รับเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2563 แก้ไขเมื่อ 20 มิถุนายน 2564 ตอรับเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2564 เผยแพร่ออนไลน์ 7 สิงหาคม 2564

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานในองค์กรธุรกิจบริการ โดยการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson ผลการศึกษา การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ 1) องค์กรสนับสนุนพนักงานให้มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน 2) องค์กรเน้นให้เห็นถึงค่านิยมด้านคุณธรรมและความซื่อสัตย์ 3) องค์กรสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา 4) องค์กรมีการสื่อสารเพื่อพนักงานรับรู้ค่านิยมการทำงานเป็นทีม และ องค์กรใช้กิจกรรมการแบ่งปันในการสร้างค่านิยม เป็นลำดับสุดท้าย การศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ 1) ด้านคุณลักษณะจิตใจ 2) ด้านกระบวนการทำงาน และ 3) ด้านการรู้จัก พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่าการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

คำสำคัญ : องค์กร ค่านิยมร่วมขององค์กร พนักงาน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน ธุรกิจบริการ



Research Article

The Relationship between the Employees' Perception of Corporate Shared Values and Employees' Work Performance Behavior in Industrial Business.

Chanthornjira Kongtongmut*

Chief Operating Officer Singer Thailand Public Company Limited

* Corresponding Author, Tel. 09 7962 3569, E-mail: chank@singerthai.co.th DOI: 10.14416/j.bid.2021.07.009

Received 23 November 2021; Revised 20 June 2021; Accepted 1 February 2021; Published online: 7 August 2021

© 2021 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of perception of corporate shared values, 2) to study the level of employees' work performance behavior 3) to study the relationship between the perception of corporate shared values and employees' work performance behavior. The participants were the employees working in service business organizations. The research used a questionnaire for collecting the data that were analyzed by statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The result revealed that the level of the perception of shared values of the organization was at a high level in the sense that 1) the organizations support employees to focus on shared goals, 2) the organizations emphasize on the values of moral and integrity, 3) the organizations facilitate self-development continuously, 4) the organizations communicate to the employees to perceive the value of team work and the last was the organizations implement activities for value creation. The study also revealed that the level of work performance behavior of the employees was at a high level as follows: 1) Affective behavior, 2) Work Process behavior, and 3) Cognitive behavior. The differences in personal characteristics such as age, gender, and years of work revealed no differences in perception of corporate shared values and work performance behavior, except the difference in the levels of education. The relationship between the perception of corporate shared values and work performance behavior of the employees was at the average level at 0.01 significantly.

Keywords: Organization, Corporate Shared Values, Organizational Culture, Work Performance Behavior, Industrial Service Business.

Please cite this article as: Kongtongmut, C. (2021). The Relationship between the Employees' Perception of Corporate Shared Values and Employees' Work Performance Behavior in Industrial Business. *Journal of business and Industrial Development*, 1(2), 4-15.



1. บทนำ

การที่องค์กรจะสามารถพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้าไปสู่จุดที่สามารถแข่งขันทางด้านธุรกิจได้ คนในองค์กรต้องมีพฤติกรรมที่ยึดถือร่วมกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนซึ่งเรียกว่าเป็นค่านิยมร่วมขององค์กร ในปัจจุบันองค์กรที่สามารถทำให้ธุรกิจของตนเติบโต และได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา คือ องค์กรที่มีกลยุทธ์ในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ และสามารถเชื่อมโยงบุคลากรให้เข้าถึงค่านิยมร่วมขององค์กร (Corporate Values) เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรซึ่งมักแสดงออกมาในรูปของวัฒนธรรมองค์กร หรือด้วยแบบแผนของพฤติกรรมกรรมการแสดงออกของพนักงานในองค์กร ด้วยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติร่วมกัน เป็นการเรียนรู้การกระทำหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยพนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยความผูกพันที่มีต่อความเชื่อและค่านิยมที่มีร่วมกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เนื่องจากเป็นเครื่องมือที่ทำให้พนักงานมีทิศทางในการทำงานไปในทางเดียวกับองค์กร มุ่งประสานกับนโยบายขององค์กร [1] โดยวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกลางสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ทำงานทุกคนต่างคาดหวังผลจากการทำงานที่ได้รับจากองค์กร ในขณะเดียวกันองค์กรเองก็คาดหวังให้บุคลากรทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานคือประสิทธิภาพขององค์กร [2] ซึ่งมีการศึกษาที่ยืนยันว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง จะส่งผลในเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน [3] ถ้าบุคลากรในองค์กรมีการรับรู้วัฒนธรรมในองค์กรจะร่วมกันรับผิดชอบ ร่วมมือร่วมใจมีความสามัคคีและมุ่งสู่วัตถุประสงค์เดียวกัน งานนั้นก็จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ [4] นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่บ่งชี้ว่า ถ้าพนักงานมีปทัสถานและค่านิยม (norms and values) ขององค์กรร่วมกัน ก็จะมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรที่เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นการที่พนักงานได้รับรู้วัฒนธรรมองค์กร อย่างกว้างขวางก็น่าจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ขององค์กร

ในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวมักจะต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น รวมทั้งการที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่ โดยเฉพาะการเปลี่ยนสัญชาติขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร และการบริหารจัดการภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานโดยรวมเนื่องจากพนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพการทำงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กรและการบริหารงานใหม่ การปรับเปลี่ยนในด้านการปฏิบัติงานทำให้พนักงานเกิดการสับสนในการกำหนดตำแหน่งของตนในงาน จากการบริหารและควบคุมของหัวหน้างาน ส่งผลต่อแนวพฤติกรรมปฏิบัติการงานของพนักงาน ความไม่ชัดเจนในค่านิยมร่วมที่ต้องการสร้างขึ้นมาใหม่ ทำให้พนักงานทำงานแบบไม่มีรู้ทิศทาง หรือความคาดหวังในผลสำเร็จของงาน จึงขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลให้ผลผลิตของงานไม่ได้คุณภาพ และไม่สำเร็จตรงตามกำหนดเวลา ต้องมีการแก้ไขข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ในการที่จะทำให้อ่านค่านิยมขององค์กรเป็นที่รับรู้ อย่างกว้างขวาง องค์กรจะต้องให้พนักงานได้มีส่วนกำหนดวัฒนธรรมขององค์กรร่วมกันและต้องพยายามสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์กรด้วยการสื่อสารเพื่อให้พนักงานได้รับรู้อย่างทั่วถึงจะทำให้พนักงานพยายามปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมรวมทั้งนโยบายใหม่ขององค์กรได้ และพยายามพัฒนาปรับปรุง



ตนเองเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง และเพื่อพัฒนาองค์กรตามการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรมีการสื่อสารด้านค่านิยมร่วมขององค์กรพร้อมทั้งปลูกฝังให้พนักงานยอมรับ และมีแนวทางปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์หลักเพื่อการเติบโตขององค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ผู้วิจัยได้เลือก บริษัท ซิงเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ เป็นกรณีตัวอย่างขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงสัญญาชาติ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงค่านิยม การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นแนวทางที่จะสร้างความเข้าใจในพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงาน และสามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร และนำมาเป็นข้อพิจารณาในการเสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหาการร่วมมือในการทำงานเพื่อการนำองค์กรสู่การแข่งขันอย่างยั่งยืน และสามารถใช้วัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือในการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ
- 2) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ

3. วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมองค์กรกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจ ในหน่วยงานบริการ ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research)

3.1 ขอบเขตของการวิจัย

3.1.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีพนักงานระดับปฏิบัติการในหน่วยงานบริการ ของบริษัท ซิงเกอร์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือ ซึ่งมีจำนวน 450 คน โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 2\%$ ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

3.1.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ การรับรู้ค่านิยมองค์กร การสื่อสาร และพฤติกรรม การปฏิบัติงาน

3.2 เครื่องมือในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณได้ออกแบบเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questionnaire)



จากการศึกษาเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้จัดทำแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรมีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่าตามแบบของ Likert (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการรู้จัก ด้านกระบวนการทำงาน และด้านคุณลักษณะจิตใจ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงต่อเนื้อหา (Content Validity) ด้วย IOC (Index of Item Objective Congruence) ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย และได้รับการตรวจสอบความตรงต่อเนื้อหา ได้ค่า IOC > 0.6 ผลปรากฏว่า ได้ค่า IOC เกิน 0.6 ทุกรายข้อ และจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผลปรากฏว่า ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.812

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

3.3.2 วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและข้อมูลพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

3.3.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มใช้ค่า t-test ใช้ ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA (One-Way Analysis of Variance) ใช้ค่า F-test

3.3.4 ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง $-1 < r < 1$ [5]

3.4 ขั้นตอนในการวิจัย

3.4.1 ศึกษาเอกสารตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาจัดทำเครื่องมือวิจัย ด้วยวิธีสำรวจด้วยแบบสอบถาม

3.4.2 จัดสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่เป็นแบบสอบถาม

3.4.3 ขออนุญาตหน่วยงานเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา



3.4.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติจากแบบสอบถาม ด้วย โปรแกรม SPSS

3.4.6 จัดทำเล่มรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		ความถี่ (จำนวนคน)	ค่าร้อยละ
1. เพศ	ชาย	76	38.0
	หญิง	124	62.0
2. อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25	12.5
	อายุ 25-35 ปี	90	45.0
	มากกว่า 35 ปี	85	42.5
3. ระดับการศึกษา	ปวช./มัธยมศึกษา	32	16.0
	ปวส./ปริญญาตรี	147	73.5
	ปริญญาโท	21	10.5
4. ระยะเวลาการทำงาน	น้อยกว่า 2 ปี	96	48.0
	2-5 ปี	34	17.0
	5 ปีขึ้นไป	70	35.0
5. ระดับของพนักงาน	ผู้ปฏิบัติงาน	156	78.0
	หัวหน้างาน	44	22.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง และส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/ปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 2 ปี และมีระดับของเป็นพนักงานผู้ปฏิบัติงาน



4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานในภาพรวม

การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงาน	\bar{X}	S.D	การแปลความหมาย
1. องค์กรมีการสื่อสารเพื่อพนักงานรับรู้ค่านิยมการทำงานเป็นทีม	3.90	0.882	มาก
2. องค์กรใช้กิจกรรมการแบ่งปันในการสร้างค่านิยม	3.77	0.775	มาก
3. องค์กรเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของค่านิยมด้านความซื่อสัตย์	4.05	0.881	มาก
4. องค์กรสนับสนุนพนักงานให้มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน	4.08	0.915	มาก
5. องค์กรสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา	3.92	0.923	มาก
6. องค์กรมีการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ	3.79	1.046	มาก
รวม	3.92	0.785	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) องค์กรสนับสนุนพนักงานให้มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน 2) องค์กรเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ 3) องค์กรสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา 4) องค์กรมีการสื่อสารเพื่อพนักงานรับรู้ค่านิยมการทำงานเป็นทีม 5) องค์กรมีการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และ 6) องค์กรใช้กิจกรรมการแบ่งปันในการสร้างค่านิยม ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านการรู้จักคิด เช่น การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ฯลฯ	3.99	0.582	มาก



ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D	ระดับพฤติกรรม
2. ด้านกระบวนการทำงาน เช่น ความรับผิดชอบ ต่องาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การประสานงาน และการประเมินผลงาน ฯลฯ	4.07	0.527	มาก
3. ด้านคุณลักษณะจิตใจ เช่น ความซื่อสัตย์ ขยัน อดทน และความกระตือรือร้น ฯลฯ	4.31	0.601	มากที่สุด
รวม	4.12	0.511	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า มีพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่

1) ด้านคุณลักษณะจิตใจ 2) ด้านกระบวนการทำงานและ 3) ด้านการรู้จัก

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานกับปัจจัยด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานกับ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัย	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับ ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน			
	\bar{X}	S.D	Sig (2-tailed)	Pearson Correlation
ด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงาน	3.92	0.785	0.000	0.511**
ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน	4.12	0.511	0.000	0.511**

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรของพนักงานกับ พฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงาน สรุปได้ว่า การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมกรทำงานของ พนักงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



5. อภิปรายผลและสรุป

จากการสรุปผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจบริการ พบว่า ในด้านการรับรู้ค่านิยมร่วมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้แก่ องค์กรสนับสนุนพนักงานให้มุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน รองลงมา ได้แก่ องค์กรเน้นให้เห็นความสำคัญของค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ องค์กรสนับสนุนพนักงานให้พัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลา องค์กรมีการสื่อสารเพื่อพนักงานรับรู้ค่านิยมการทำงานเป็นทีม องค์กรมีการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อให้พนักงานมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และ องค์กรใช้กิจกรรมการแข่งขันในการสร้างค่านิยม ในส่วนของพฤติกรรมการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ได้แก่ ด้านคุณลักษณะจิตใจ ด้านการทำงาน และ ด้านการรู้คิด พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่า การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการศึกษาสามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

พนักงานรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรในระดับมากที่เน้นให้เห็นความสำคัญของค่านิยมด้านความซื่อสัตย์ทำให้ได้รับการตอบสนองจากพนักงานมากที่สุดซึ่งเป็นด้านคุณลักษณะจิตใจที่ประกอบความซื่อสัตย์ ขยัน และอดทน ฯลฯ ซึ่งเป็นจริยธรรมพื้นฐาน และเป็นค่านิยมที่มีความสำคัญต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Good organizational citizenship behaviors) [6] เนื่องจากการแสดงความรักต่อองค์กร รักในงานและพร้อมที่จะทำงานเพื่อตอบสนองเป้าหมายขององค์กรด้วยเช่นกัน

จากการที่องค์กรให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่เป็นการเน้นย้ำ และการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการรับรู้ค่านิยมร่วมที่องค์กรได้พยายามจัดทำขึ้นทำให้มีผลต่อการตระหนักรู้และกระตุ้นให้พนักงานเตรียมความพร้อมให้ตนเองตอบรับค่านิยมร่วมขององค์กร มีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้วัฒนธรรมองค์กร และสอดคล้องกับการศึกษา ที่กล่าวว่า การที่องค์กรให้การสนับสนุนและให้กำลังใจจะทำให้พนักงานต้องการที่จะพัฒนาเพื่อบูรณาการด้านการทำงาน ด้วยการที่องค์กรพยายามสนับสนุนให้พนักงานได้รับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรก็จะเป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้พนักงานได้มีตระหนักถึงโอกาสที่จะพัฒนาตนเอง [7] เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในงานอาชีพของตนซึ่งเป็นประโยชน์ในการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน และนำไปสู่คุณภาพชีวิตในการทำงาน [8] ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นการที่องค์กรให้พนักงานสามารถเข้าถึง รับรู้และเข้าใจในค่านิยมร่วมขององค์กรและปลูกฝังให้กับพนักงานขององค์กรทุกคนยึดถือปฏิบัติอยู่ตลอดเวลา ก็จะเป็นขวัญและกำลังใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและในชีวิตส่วนตัว ด้วยการมีจริยธรรมพื้นฐานในด้านความซื่อสัตย์ สุจริต ความขยัน อดทน ความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ เพื่อให้การทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น รวมทั้งให้มองเห็นความสำคัญของค่านิยมร่วมขององค์กรสำหรับตน [9] โดยให้ยอมรับมาเป็นเป้าหมายมาตรฐานและอุดมคติในชีวิตของตน ค่านิยมร่วมยังสามารถเปลี่ยนจุดมุ่งหมายในชีวิตของบุคคลได้เนื่องจากค่านิยมร่วมเป็นความเชื่อ



เกี่ยวกับสิ่งที่ดีหรือสิ่งที่ไม่ดี ไม่ชอบ และเป็นสิ่งที่บุคคลหรือสมาชิกในสังคมยึดถือและยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีในด้าน ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถ้าพนักงานรับรู้และเข้าใจว่า ผลงานที่มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมาย ได้มาจากการร่วมแรงร่วมใจกัน เป็นทีมงานที่มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน ต้องมีการแบ่งปันให้ความร่วมมือช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน พร้อมทั้งความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นกลุ่ม

ด้านคุณลักษณะจิตใจมีความสอดคล้องกับ Woodruff [10] ซึ่งกล่าวว่า เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์พื้นฐานโดยการเตรียมความพร้อมด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรว่ามีผลต่อการทำงานของพนักงาน และผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการสื่อสารค่านิยมที่องค์กรเน้นย้ำจะทำให้พนักงานเข้าใจในหน้าที่ของตนและสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้เป็นอย่างดี เนื่องจากเข้าใจในบทบาทหน้าที่ [11] และเมื่อพิจารณาด้านความสามารถด้านความรู้คิด (Cognitive domain) มองเห็นคุณค่าของงาน ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรจะสามารถพัฒนา ความคิดในด้านคุณค่าของงาน ก่อให้เกิดความสามารถในการปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ [12] รวมทั้งความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นความสามารถในการคิด วิเคราะห์ วิจัยซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงาน

เนื่องจากพบว่าในด้านความสามารถด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ยังมีข้อที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย คือ การประเมินผลงานตามระยะเวลา ดังนั้นองค์กรควรเน้นให้พนักงานได้รับรู้มากขึ้นเพื่อให้พนักงานได้ปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างตรงประเด็นที่เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นผลกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาตนเองอยู่เสมอซึ่งเป็นประเด็นที่พนักงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับการศึกษา ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และระดับของพนักงาน มีการรับรู้ค่านิยมองค์กรไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่ต่างกัน แต่ในด้านระดับการศึกษา พบว่า การรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรแตกต่างกัน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยรวมต่างกัมนั้นนี้อาจเนื่องมาจากระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อการรับรู้ค่านิยมร่วมและมีผลกระทบต่อการทำงานด้วย โดยเฉพาะในด้านการรู้คิดที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหา และการตัดสินใจ [13]

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ค่านิยมร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจบริการในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Alharbi, Mohammad Awadh and Alyahya, Mohammad Saad. [14] แม้ว่าจะระดับความสัมพันธ์ของการศึกษานี้จะมีระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลางแต่ก็ทำให้รู้ว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน แต่จากผลการศึกษาของ Ghani, Ahmad [15] และ Raka, I.B. [16] พบว่า วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโดยตรงและกล่าวว่าการที่วัฒนธรรมองค์กรไม่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานนั้นอาจเป็นไปได้ว่าค่านิยมขององค์กรนั้นไม่ได้มาจากการยอมรับของพนักงาน หรืออาจเป็นเพราะพนักงานไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมเหล่านั้น อย่างไรก็ตามผลจากการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า



มีความสัมพันธ์ในระดับที่แตกต่างกันไป ซึ่งน่าจะเป็นที่ยอมรับกันในวงกว้างถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สิ่งที่น่าสนใจที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานแตกต่างกันมีการรับรู้ค่านิยมร่วมและมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน อาจส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างสองปัจจัยนี้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระดับการศึกษาที่ต่างกันอาจมีการรับรู้และเข้าใจในสารอาจมีความแตกต่างกันได้เนื่องจากเป็นความสามารถในการตีความหมายของสาร องค์กรจึงควรมีการสื่อสารในหลายช่องทางและในหลายแนวทางเพื่อให้พนักงานทุกระดับได้รับรู้และเข้าใจตรงกัน โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อการเพิ่มพูนระดับการศึกษา นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่ต้องทำการศึกษา เช่น ความก้าวหน้าในงาน หรือการได้รับผลตอบแทนจากการมีพฤติกรรมปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรได้เสริมสร้างค่านิยมที่พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยองค์กรในการสร้างค่านิยมร่วมขององค์กรแม้จะพบว่า การรับรู้ของพนักงานอยู่ที่ระดับมากแต่ก็ควรที่จะสนับสนุนให้เกิดการรับรู้ค่านิยมร่วมให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับรู้ถึงความพยายามขององค์กรที่จะสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน และควรศึกษาเพื่อกำหนดปัจจัยที่เป็นค่านิยมร่วมเพิ่มเติมรวมทั้งสื่อสารเพื่อพนักงานรับรู้ค่านิยมร่วมเหล่านั้นด้วยวิธีการให้ผลประโยชน์ร่วมกันเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Kotter, P. & Heskett, L. (1992). *Corporate Culture and Performance*. Macmillan.
- [2] Kuswati, Yeti. (2020). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI): Humanities*. 3(1). 300-301.
- [3] Martins, N. & Martins, E. (2003). *Organisational Behaviour: Global and Southern African Perspectives*. Pearson Education South Africa.
- [4] สุกฤษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). *การบริหารงานบุคลากรทางการพยาบาล*. ศุภวันวิชาการพิมพ์.
- [5] บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่5). สุวีริยาสาส์น.
- [6] Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1981). Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment and turnover: The effects of rewards, costs, alternatives and investments. *Organizational Behaviour of Human Performance*. 28(1). 78 – 95.
- [7] Koyuncu, M., Burke, R.J. and Wolpin, J. (2012), Work-family conflict, satisfactions and psychological well-being among women managers and professionals in Turkey. *Gender in Management*. (27)3. 202-213.



- [8] Cascio, W. F. (2006). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Life, Profits*. McGraw-Hill Irwin.
- [9] Deal, T.E. and Kennedy, A.A. (1983). Corporate Culture: The Rites ND Rituals of Corporate life. Mass.: Addison –Wesley. *Business Horizons*. 26(2). 82-83.
- [10] Woodruff, A.D. (1952). The Role of Value in Human Behavior. *Journal of Social Psychology*. 36(1). 97-107.
- [11] Nord, W. R., Brief, A. P., Atieh, J. M., & Doherty, E. M. (1988). Work values and the conduct of organizational behavior. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior*. (10). 1–42.
- [12] Agbeworde, Linda Sena (2015). The impact of organizational culture on employee performance. *Industrial Engineering Letters*. 5(9). 1-49.
- [13] M Koyuncu, RJ Burke, J Wolpin. (2012). Gender in Management. *An International Journal*. 27(3), 202-213.
- [14] Alharbi, Mohammad Awadh and Alyahya, Mohammad Saad. (2013). Impact of Organizational Culture on Employee Performance. *International Review of Management and Business Research*. 2(1). 168-175
- [15] Ghani, Ahmad. (2006). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Industri Kayu Olahan di Kota Makassar Sulawesi Selatan. Dissertation, Graduate Program of Brawijaya University Malang. *Jurnal Administrasi Publik*. 3(7). 1268-1272.
- [16] Raka, I.B. (2003). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Faktor Individu terhadap Perilaku Kerja dan Kinerja Organisasi pada Bank Nasional di Bali. *Dissertation, Airlangga University, Surabaya*. 2015(-). 1-215