

## วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน

ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ

บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

Organizational Culture, Work Process and Perceived Work Process  
Affecting Organizational Commitment of Operational Employees of  
Huawei Technology (Thailand) Company Limited

กนต์สุดา โกฎจนาท และ สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 2) กระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด 3) การรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** วัฒนธรรมองค์กร, กระบวนการทำงาน, การรับรู้ในกระบวนการทำงาน, ความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

### Abstract

The objectives of this study were to study: 1) the organizational culture on organizational commitment of operational employees of Huawei Technology (Thailand) Company Limited, 2) the work process on organizational commitment of

operational employees of Huawei Technology (Thailand) Company Limited, and 3) the perceived work process on organizational commitment of operational employees of Huawei Technology (Thailand) Company Limited. The researcher collected the data by using the questionnaire and the sample of the study was the operational employees of Huawei Technology (Thailand) Company Limited. The sample of 300 operational employees was used for this study and the statistics used was frequency, percentage, mean, and standard deviation as well as the inferential statistics, which was the simple regression analysis was shown for the results. The results were found that the organizational culture, the work process and the perceived work process affected organizational commitment of operational employees of Huawei Technology (Thailand) Company Limited with the statistical significance of 0.05.

**Keywords:** organizational culture, work process, perceived work process, organizational commitment

## บทนำ

การทำงานไม่ว่าจะองค์กรหรือหน่วยงานใด จะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ ต่างก็ต้องมีวัฒนธรรมที่ใช้ร่วมกันภายในองค์กรที่แตกต่างกันออกไป องค์กรที่บริหารโดยคนจีนกับองค์กรที่บริหารโดยคนไทยหรือคนไทยก็มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การจัดการภายในเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่แตกต่างของคนในองค์กรก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะจัดการให้คนที่มาจากต่างที่ต่างวัฒนธรรมมาอยู่ร่วมกันในองค์กรเดียวกันได้อย่างสงบสุข พื้นฐานคนจีนเป็นคนขยัน ตั้งใจทำงาน เสียงดัง ปากร้ายแต่ใจดี ในขณะที่คนไทย รักความสบาย ให้ความเคารพผู้อาวุโส และรักษาน้ำใจผู้อื่น เมื่อองค์กรที่คนจีนกับคนไทยต้องมาทำงานร่วมกัน จึงเกิดช่องว่างเล็ก ๆ ที่คนไทยกับคนจีนไม่เข้าใจกัน จึงต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ร่วมกัน เช่น เมื่อหัวหน้าคนจีนต้องการให้ลูกน้องที่เป็นคนไทย ทำงานล่วงเวลา บ่อยครั้งเขาจะพาลูกน้องไปเลี้ยงข้าวและให้สิ่งของตอบแทน ลูกน้องก็จะรู้สึกว่าเป็นหนี้บุญคุณต่อหัวหน้า และยินดีทำงานขดใช้คืนให้ หรือ เมื่อถูกหัวหน้าคนจีนต่อว่า ลูกน้องคนไทยก็จะรู้สึกไม่ดีและมีความหวาดกลัวหัวหน้า แต่เมื่อจบเรื่องงานหัวหน้าคนจีนก็จะมาพูดเล่นกับลูกน้องคนไทยได้เหมือนเดิม การที่คนจีนมีน้ำใจและแบ่งแยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวออกจากกันได้เป็นอย่างดีนี้ ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานระหว่างคนจีนและคนไทยในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

นอกจากการปรับตัวเข้าหากัน และปฏิบัติแบบเดียวกันจนเป็นวัฒนธรรมองค์กรแล้ว การวางแผนกระบวนการทำงาน ก็เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเช่นเดียวกัน เพราะถ้าหากกระบวนการทำงานดี มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางที่ได้วางแผนไว้อย่างดีแล้ว ก็จะทำให้การทำงานผ่านไปอย่างราบรื่น ทุก

คนในองค์กรมีความสุข มีสุขภาพจิตที่ดี แต่ถ้าหากวางแผนกระบวนการทำงานผิดพลาด ก็จะทำให้เกิดแต่ปัญหา การทำงานก็จะติดขัด ไม่ดำเนินไปอย่างราบรื่น และอาจทำให้เกิดการโต้เถียงกันในองค์กรได้ อันจะนำไปสู่ความรู้สึกไม่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน การให้ความรู้แก่พนักงานในเรื่องขั้นตอนของการทำงาน ก็จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่พนักงานในองค์กรได้อีกทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ จากการทำงาน ทำให้พนักงานทุกคน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งความสำเร็จในงานชิ้นนั้นได้อย่างดี

การรับรู้ส่วนใหญ่เห็นได้จากทัศนคติที่มาจากพฤติกรรมเท่านั้น โดยที่ขนาดหรือข่าวสารภายในที่ได้รับนั้นยังขาดความชัดเจน ดังนั้นต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวกระตุ้นกับการตอบสนองโดยความรู้บนพื้นฐานหลักที่ได้มาจากการสังเกตจากการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจงต่อตัวกระตุ้นภายนอกที่บ่งบอกถึงการเรียนรู้ได้เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งผลที่ได้จากการเรียนรู้ที่ทำให้มีการรับรู้ที่จะมีการเลือกรับตัวกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมนั้น เป็นผลให้สามารถรับรู้ถึงการตัดสินใจของตนเองได้ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย (ไกรชิต สุตะเมือง, 2549) ทั้งนี้เมื่อกล่าวถึงกระบวนการรับรู้ของพนักงาน สิ่งที่เป็นสิ่งเร้ามักจะเป็นรางวัลที่เป็นวัตถุ และรางวัลทางใจที่เข้ามากระทบกับประสาททั้งห้าของพนักงาน ส่งต่อไปยังสมองเพื่อตีความมูลค่าของรางวัลนั้นว่าจะมีการตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธต่อรางวัลเหล่านั้น ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการตัดสินใจและการจดจำเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการรับรู้ในโอกาสต่อไปในอนาคต ดังนั้นความรู้สึกดีต่อกระบวนการรับรู้การทำงานภายในองค์กร การมีความทรงจำดี ๆ ภายในองค์กร การเรียนรู้ขั้นตอนการทำงาน หรือการได้รับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร จะเป็นตัวช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร และมีความผูกพันกับองค์กร เมื่อพนักงานรับรู้และเข้าใจถึงกระบวนการทำงาน และนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรเป็นอย่างดีแล้ว ก็จะทำให้พวกเขาเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และปฏิบัติตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานมีความจงรักภักดีและไม่คิดลาออกไปทำงานที่อื่นด้วย

จากประเด็นที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดหัวข้อการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผลจากการศึกษา จะช่วยทำให้ผู้วิจัยทราบระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด อีกทั้งจะทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำผลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและนำไปพัฒนาการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตลอดจนสามารถนำมาใช้เป็นแบบประเมินตนเอง และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณลักษณะและคุณสมบัติของตนเอง เพื่อให้มีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

## วัตถุประสงค์

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

## สมมติฐาน

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ข้อมูลความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

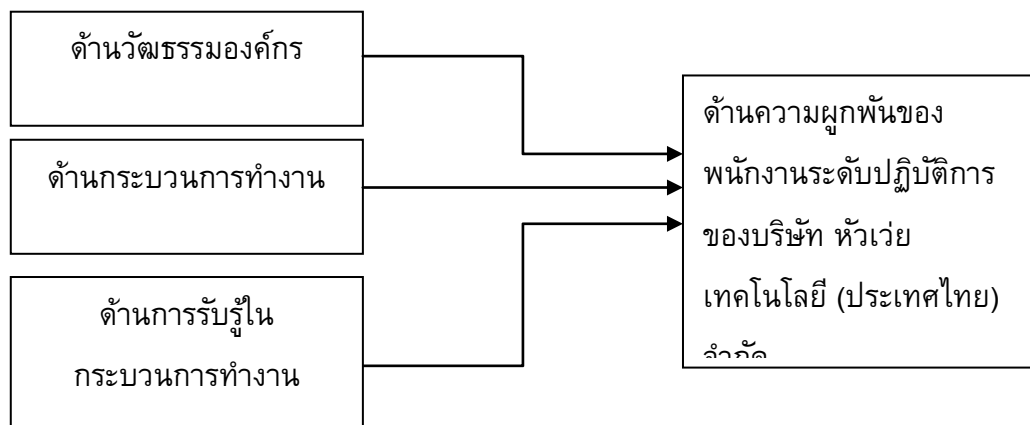
1. วัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
2. กระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด
3. การรับรู้ในกระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

## วิธีการวิจัย

การศึกษาวรรณกรรมองค์กร กระบวนการทำงาน การรับรู้ในกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีประเภทและรูปแบบการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยแบบใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรม ข้อมูลกระบวนการทำงาน ข้อมูลการรับรู้ในกระบวนการทำงาน และข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน โดยมีประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน แต่ต้องการความแม่นยำจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ดำเนินการใช้กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามให้เข้าใจในรายละเอียดต่าง ๆ ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย และให้กลุ่มเป้าหมายกรอกแบบสอบถาม หากกระหว่างการกรอกแบบสอบถาม ถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถามใน

แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะตอบข้อสงสัยนั้นทันที และรองจนกว่าผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามครบถ้วน โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม พร้อมจัดทำข้อมูลโดยการกำหนดรหัสแปรข้อมูล และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ด้านวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ด้านกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ด้านการรับรู้ในกระบวนการทำงาน ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ด้านความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี

(ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สำหรับผลการวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนเพศชายและเพศหญิงในอัตราส่วนที่เท่ากัน โดยมีอายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-45,000 บาท ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการรายงานผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
วัฒนธรรมองค์กร	0.469	2.813	0.009*

$R^2 = 0.220$ , F-Value = 7.912, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 1 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 46.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
กระบวนการทำงาน	0.619	4.170	0.000*

$R^2 = .383$ , F-Value = 17.390, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่า กระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 61.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 : แสดงการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig (P-Value)
การรับรู้ในกระบวนการทำงาน	0.627	4.255	0.000*

$R^2 = .393$ , F-Value = 18.105, n = 300, P-Value  $\geq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่า การรับรู้ในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 62.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจากการจะอยู่ร่วมกับคนหลายคนที่มาจากต่างสถานที่กันและพูดกันคนละภาษานั้น อาจจะก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกันและทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น และผู้ร่วมงานก็จะรู้สึกไม่มีความสุขกับการทำงาน จนเป็นต้นเหตุให้ทำผลงานออกมาไม่ดีหรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ จนถึงอาจจะคิดลาออกจากองค์กรเลย แต่ถ้าหากว่าทุกคนในองค์กรมีความคิดแบบเดียวกัน มีแนวทางปฏิบัติที่เหมือนกัน ก็จะทำให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจถึงจุดประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร และเต็มใจทำงานในหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด เพื่อผลงานที่ดีจะช่วยเสริมสร้างองค์กรให้เข้มแข็งและพัฒนามากขึ้น สอดคล้องกับทฤษฎีความ



ต้องการของ Maslow ที่ว่า ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยจากอันตรายทั้งกายและจิตใจ ต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ซึ่งมีความจำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ไม่เช่นนั้นแล้วจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด เป็นทุกข์ (สร้อยญา สุขเพิ่ม, 2556) ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ทั้งในด้านการพัฒนาคุณภาพงานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่กันไปด้วย เพื่อให้พนักงานรู้สึกสบายใจและพร้อมที่จะทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญชา ประดิษฐ์พร (2558) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่ส่งผลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม กรุงเทพมหานคร คุณลักษณะที่ศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย ส่วนปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านการเสริมสร้างแรงจูงใจ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ส่วนในด้านความมั่นคงในงานและด้านความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ปัจจัยลักษณะงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม ส่วนในด้านความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน และด้านงานที่รับผิดชอบมีความท้าทาย มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม และปัจจัยผู้บังคับบัญชา ในด้านการไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ถนนสีลม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญพร ศิริรัตน์ (2554) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและความสุขในองค์กรระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบสินค้าสากล (ฮัสโก้) จำกัด และบริษัทโอเม็ค จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานชาวไทยต่อวัฒนธรรมองค์กรระหว่างองค์กรธุรกิจไทย และองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความสุขในองค์กร ระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทย และพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น ของธุรกิจบริการตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก กรณีศึกษา บริษัทตรวจสอบสินค้าสากล (ฮัสโก้) จำกัด และบริษัทโอเม็ค จำกัด เป็นการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยในบริษัท ตรวจสอบสินค้าสากล (ฮัสโก้) จำกัด จำนวน 100 คน และพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจญี่ปุ่นที่ตรวจสอบสินค้านำเข้าและส่งออก ของบริษัท โอเม็ค จำกัด จำนวน 150 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชาวไทยในองค์กรญี่ปุ่น มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพัน และความสุขในองค์กร

มากกว่าพนักงานชาวไทยในองค์กรไทยในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเห็นได้อย่างชัดเจนในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรแบบกลุ่ม และวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับบุคลากร

กระบวนการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้เนื่องจาก การทำงานอย่างมีระบบระเบียบ มีการวางแผนการทำงาน จะทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อวางแผนอย่างดีแล้ว การปฏิบัติให้ดีย่อมเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการปฏิบัติงาน คือต้องมีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการทุกคน และคอยประเมินและติดตามตรวจสอบผลการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน หากเกิดข้อผิดพลาดใด ๆ ขึ้นในขณะปฏิบัติงาน การลดข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานนี้ จะช่วยทำให้องค์กรพัฒนาไปข้างหน้าได้เร็วขึ้น และพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนก็จะรู้สึกได้ว่าองค์กรมีความเข้มแข็งและเติบโตก้าวหน้าได้ดี ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานที่ดี และเกิดความจงรักภักดีและผูกพันกับองค์กรได้ที่สุด สอดคล้องกับแนวคิด PDCA ของ Deming (ลีซรินทร์ วงษ์อ่อน, 2557) ที่ว่า วงจรคุณภาพสามารถปรับปรุงพัฒนางานขั้นพื้นฐานได้ จึงเป็นแนวคิด ของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขา วิชาชีพ แม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยกำหนดวงจรการควบคุมคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ P = Plan วางแผน , D = Do ลงมือปฏิบัติ , C = Check ตรวจสอบ และ A = Action ดำเนินงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีณีย์ หวังชิงชัย (2559) ศึกษาเรื่องผลของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถของผู้ประกอบการ บรรยากาศภายในร้าน และกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารแพ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และความถี่ในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพของพนักงานบริษัทเอกชน ผลการศึกษาปัจจัยด้านความสามารถของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพ ในเขตสาทร ปทุมวัน และวัฒนา กรุงเทพมหานคร ในด้านความรู้ความสามารถในธุรกิจ ด้านความสามารถทางความคิด ด้านแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพของพนักงานบริษัทเอกชน แต่ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพของพนักงานบริษัทเอกชน ผลการศึกษาปัจจัยด้านบรรยากาศร้านและด้านส่วนประสมทางการตลาดเฉพาะด้านกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งปรากฏต่อสายตาลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพของพนักงานบริษัทเอกชน และผลการศึกษาปัจจัยด้านกระบวนการทำงานส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารแพของพนักงานบริษัทเอกชน และสอดคล้องงานวิจัยของ ปัทมน โรจนกนิษฐ์ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสถิติที่ใช้ในการรายงานผลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ f-test เมื่อพบความ



แตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และบุคลิกภาพของพนักงานมีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การรับรู้ในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด เนื่องจาก การรับรู้ถึงกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรคที่คอยบั่นทอนจิตใจให้รู้สึกไม่อยากทำงาน การได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับพันธกิจ และแผนปฏิบัติงานขององค์กร จะทำให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน เป็นผลให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วและลดความผิดพลาดของผลงานได้เป็นอย่างมาก ค่าตอบแทนและสวัสดิการจะเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันกับองค์กร และไม่ยอมลาออกไปอยู่กับ องค์กรอื่น เพราะค่าตอบแทนที่สูงคือตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงความสามารถของตัวพนักงานเอง รวมถึงความสามารถขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจไปได้ด้วยดี มีผลกำไรสูงมากพอที่จะให้ค่าตอบแทนแก่พนักงานและจัดหาสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรได้ การได้รับความช่วยเหลือและได้รับความสะดวกในการทำงาน เป็นตัวช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอยู่เสมอ สอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) ที่ว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคล เพราะการตอบสนองพฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับ การรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตน และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้น ๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้ และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิต คือความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การรับสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์ (วชิระ ชินหนองจอก, 2553) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญ ณรงค์ ศิริสุขโกศา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่น ในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46-55 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาขั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งไม่เคยผ่านการอบรมแต่ได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้งานระบบฯ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกษกนก ศศิขจรยศ (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลกระทบต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความ งามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามาจากประชากรที่เป็นผู้มาใช้บริการ คลินิกผิวหนังและความงามในเขตจังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก จำนวน 400 คน ซึ่งแบ่งตัวอย่างเป็น 10 กลุ่ม จำแนกตามรายชื่อคลินิก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.07-1.00 และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ ถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้ จากการเข้ารับบริการ และความภักดีต่อการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจต่อลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการมีอิทธิพลต่อความภักดี และพบว่าคุณค่าที่รับรู้จากการ เข้ารับบริการ ส่งผลกระทบต่อความภักดีมากกว่าการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการคลินิก ผิวหนังและความงามในเขตจังหวัดชลบุรี

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานใน องค์กร ดังนั้น ผู้มีหน้าที่ดูแลพนักงานควรให้ความสำคัญกับการหลอมรวมความคิดของคนในองค์กร ให้มีความคิดและวิสัยทัศน์ในการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มี ความร่วมมือร่วมใจกันในการดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าไปด้วยกันอย่างเต็มความสามารถ ผลการวิจัยพบว่ากระบวนการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการมาก ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง และมีการทดสอบความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการทำงานเป็นระยะ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มความรู้ความสามารถ และไม่เกิดข้อผิดพลาดในขณะที่ปฏิบัติงาน

การรับรู้ในกระบวนการทำงานมีอิทธิพลมากที่สุดต่อความผูกพันของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะฉะนั้น องค์กรควรมีการปฏิบัติงานที่โปร่งใส ซื่อสัตย์และมีธรรมาภิบาล เพื่อพนักงานจะได้รับรู้ถึงความเป็นธรรมในเรื่องการทำงาน ไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบ และได้รับความช่วยเหลือรวมถึงค่าตอบแทนที่เป็นธรรม

### บรรณานุกรม

- เกษกนก ศศิขรยศ. (2558). การรับรู้คุณภาพการให้บริการและคุณค่าที่รับรู้ส่งผลต่อความภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกผิวหนังและความงามของประชาชนในเขตจังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ไกรชิต สุตะเมือง. (2549). อิทธิพลของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของธุรกิจรถยนต์นั่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโสภา. (2558). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ทิพย์สุดา หมั่นหาญ. (2552). การรับรู้และดำเนินชีวิตแบบสังคมพอประมาณ (MOSO) ของประชาชนในจังหวัดนนทบุรี. รายงานผลการวิจัย. วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- บุญพร ศิริรัตน์. (2554). ความแตกต่างของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันและความสุขในองค์กรระหว่างพนักงานชาวไทยในองค์กรธุรกิจไทยและองค์กรธุรกิจญี่ปุ่น กรณีศึกษาบริษัทตรวจสอบสินค้าสากล (อัสโก้) จำกัด และบริษัทโอมิค จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุชญา ประดิษฐ์พร. (2558). การเตรียมความพร้อม ด้านการรับรู้ ด้านบุคลิกภาพ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีประสิทธิผลต่อการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ย่านสีลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมน โรจนกนันท์. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สร้อยญา สัชเพิ่ม. (2556). ความต้องการของนิสิตต่อการบริการด้านหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร. รายงานผลการวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สิชรินทร์ วงษ์อ่อน. (2557). การศึกษาศักยภาพของภาวะผู้นำ กระบวนการทำงาน และการจัดการบริหารหลักสูตร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงเรียนเอกชนเขตบางกะปิ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศรัณย์ หวังชิงชัย. (2559). การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถของผู้ประกอบการ บรรยากาศภายในร้าน และกระบวนการทำงานที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการร้านกาแฟ :กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร ปทุมวัน และวัฒนา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.