

วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

นางสาวณัฐธิดา ชูเจริญพัฒน์¹ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวี รักษ์ชูชีพ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติงาน ธนาคารไทยพาณิชย์

ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING EMPLOYEES' WORK PERFORMANCE OF SIAM COMMERCIAL BANK IN NAKHON SAWAN

Miss Natthida Chujaroenpipat and Assistant Professor Dr.Khemaree Rugchoochip

ABSTRACT

The study was carried out to examine the demographic factors and the organizational culture that affected the work performance, and to investigate the work performance of the employees of Siam Commercial Bank in NakhonSawan. The data were gathered from 168 employees of Siam Commercial Bank in NakhonSawan with the use of questionnaires. The statistics applied for the data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study showed that most of the respondents were female, single, aged between 26-30 years old, graduated with Bachelor's degree, held the position as the business officer, and had 1-5 years of work experience. The respondents expressed the high level of opinions toward the employees' organizational culture, and could be ranked from high to low levels as follows, stability-oriented culture, detail-oriented culture, achievement-oriented culture, teamwork-oriented culture,

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

innovative-oriented culture and risks acceptance, competition-oriented and beating business competitors culture. Moreover, the employees demonstrated their opinions toward the employees' work performance at a high level, and could be ranked from high to low levels as follows, job advancement, types of work, moral at work, growth and security at work, superiors, work environment, job satisfaction, policy and administration, and relations with peers. It was found that the organizational culture had a high level of correlation with the employees' work performance at 0.05 level of significance.

Keywords: organizational culture, work performance, Siam Commercial Bank

บทนำ (Introduction)

ยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นตลอดเวลาและรวดเร็วเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด ความรู้ใหม่ ๆ ถูกพัฒนาเพิ่มขึ้น และนำกลับไปใช้ใหม่ การที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายประการ เช่น วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรม ในด้านวัฒนธรรมนั้น ผู้นำองค์กรจะต้องรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งในส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ถ้าหากไม่สนใจก็มองไม่เห็น แต่อาจจะก่อให้เกิดวิกฤตการณ์หรือผลเสียให้แก่องค์กรในทางกลับกันถ้าผู้นำรู้วิธีสร้างและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ก็จะมีผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญงอกงาม

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรและเป็นตัวกำหนดความประพฤติและพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมที่สร้างสรรค์ขององค์กร จะช่วยหล่อหลอมให้บุคคลในองค์กรมีความภาคภูมิใจ มีความฮึกเหิม กล้าคิดกล้าทำ รักและผูกพันในองค์กร เกิดจิตสำนึกแห่งการร่วมคิดร่วมทำเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง กลุ่ม และองค์กรความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมขององค์กร และเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างวัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับความพอใจของพนักงาน ดังนั้นแก่นแท้ของการพัฒนางานองค์กรธุรกิจ จึงต้องดำเนินการโดยพัฒนาสายโซ่แห่งคุณค่าให้เกิดความสมบูรณ์ในการผลิตและการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวัง รวมทั้งพัฒนาภาวะผู้นำให้เป็นทั้งผู้ออกแบบ ครูผู้สอน และผู้ช่วยเหลือ ให้พลังสร้างสรรค์จากบุคคลสู่องค์กร มีระบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการพัฒนาและให้มีบรรยากาศเปิดและองค์กรทำงานเชิงรุก เพื่อนำไปสู่ความอยู่รอด ความเจริญก้าวหน้าและความได้เปรียบต่อการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาองค์กรธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จจนสามารถยืนหยัดอยู่ได้ในโลกแห่งการแข่งขันว่า องค์กรมีวัฒนธรรมภายในเป็นอย่างไรและวัฒนธรรมต่าง ๆ เหล่านั้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึง ประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต
3. เกิดรูปแบบการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ ที่จะส่งผลให้องค์กรเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

วิธีดำเนินการวิจัย(Research Methodology)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลมาประกอบ การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขต นครสวรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง
การวิจัยครั้งนี้กลุ่มผู้ที่ให้ข้อมูลในการวิจัยคือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คน
2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา
ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย
 - 2.1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
 - 2.2 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่
 - 2.1 วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด
 - 2.2 วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน
 - 2.3 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร
 - 2.4 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม
 - 2.5 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ
 - 2.6 วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง
 - 2.7 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติงาน ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะการปฏิบัติงาน
 - 1.2 นโยบายและการบริหารงาน
 - 1.3 ผู้บังคับบัญชา
 - 1.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.6 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
 - 1.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 1.8 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.9 ความมั่นคงและความปลอดภัย
3. ขอบเขตด้านเวลา
ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึงกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ แตกต่างกันไป
2. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

ใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ ได้จัดทำขึ้นมาเองโดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์ ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ องค์กรให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน ค่าเฉลี่ย 4.05

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ ค่าเฉลี่ย 4.04

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาคือ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.70

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมและองค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.85

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.71

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ องค์กรมีวิสัยทัศน์ที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.13

ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.76

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.11 และทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 3.88 และมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ย 3.98 และผู้บังคับบัญชาจะรับให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.92

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.88 และอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.04รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 และมีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.29รองลงมาคือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถค่าเฉลี่ย 4.17 และโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.09

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.90รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 3.87 และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.04 และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.03

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคงค่าเฉลี่ย 4.11 และมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.82

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าเพศที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจะให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างจากเพศชาย

สถานภาพที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าสถานภาพที่แตกต่างกันซึ่งส่วนใหญ่คือสถานภาพโสดจะให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างจากสถานภาพอื่น

อายุแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าผู้ที่อายุ 26 - 30 ปี ให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากช่วงอายุอื่น ๆ

ระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจะให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ

ตำแหน่งงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในด้านการนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 2 วัดนัชมองคร์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขต นครสวรรค์

วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านขวัญและกำลังใจกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

1. ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำรองลงมาคือ องค์กรให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานรองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหารรองลงมาคือ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีมรองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมและองค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่งรองลงมาคือ องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กรรองลงมาคือ องค์กรมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับหนึ่งที่หนึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กรรองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กร

ซึ่งจากผลการศึกษาข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ได้อธิบายไว้คือ แนวคิดของ ภคินิจ ศรีธธา (2549 : 119 - 120) ได้อธิบายไว้ว่า ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรเนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขามาแต่องค์กรภายในอุตสาหกรรมเดียวกันและแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกันวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับการคุกคามทางการแข่งขันหรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมสามารถนำไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลวในที่สุดความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขามาแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่าง และสอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร มานกลาง (2552) เรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบีทีเอสเปอร์เซ็นเตอร์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เรียงลำดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรจากมากไปหาน้อยคือวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรและวัฒนธรรมที่เน้นผลงานดังนั้นเมื่อมองจากผลการศึกษาที่ได้มาจากการสำรวจพนักงานในองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตจังหวัดนครสวรรค์ นั้นจะสามารถสะท้อนได้ถึงความต้องการของพนักงานที่มีผลโดยตรงต่อองค์กรได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นในวัฒนธรรมด้านใดก็ตามล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กรนั่นเอง

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทายตรงกับความรู้ความสามารถ

รองลงมาคือ ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่ อย่างชัดเจน

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำและมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันและผู้บังคับบัญชาจะรับให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานและมีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม รองลงมาคือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานรองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลาและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ รองลงมาคือ ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคงและมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานเพียงพอ

โดยจากผลการศึกษาข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร มานกลาง (2552) เรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบีทีเอสเปอร์เซนต์เตอร์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานในองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อยคือสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาลักษณะการปฏิบัติงานขวัญในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานความมั่นคงและความปลอดภัยและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และแนวคิดของ สิริรัตน์ ฉัตรสมนิม (2551) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความเห็นว่ารายได้ได้รับมีความสมดุลกับปริมาณงานและมีสวัสดิการให้พนักงานอย่างเพียงพอเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านโอกาสความก้าวหน้าพนักงานมีโอกาสก้าวหน้าเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อฝึกอบรมหรือดูงาน และด้านสภาพการทำงานสถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความปลอดภัยและมีเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยผลการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการทำงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งจากแนวคิดจากงานวิจัยทั้งสองนั้นจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการเฉพาะต่อองค์กรที่เกิดขึ้นกับพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพราะกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดนั้นจะเป็น

ตัวช่วยกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการทำงาน โดยภาพรวมนั้นส่วนใหญ่มาจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดี สองสิ่งนี้จะเป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดความต้องการในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทิศทางขององค์กรเป็นไปได้ในทิศทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาถึงปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลกับข้อมูลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานในองค์กรไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26- 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี ได้ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการปฏิบัติงานภายในองค์กรเมื่อพิจารณาตามลักษณะข้อมูลทั่วไปเปรียบเทียบกันแล้วสามารถนำข้อมูลมาพิจารณาได้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถนั้นคือสิ่งแรกที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการที่องค์กรจะจัดหาหรือจัดสรรตำแหน่งใด ๆ ให้กับพนักงานก็ตามควรที่จะพิจารณาตามความเหมาะสม เพราะการจัดสรรคนที่ไม่มีคุณสมบัติเพียงพอต่อตำแหน่งงานนั้น อาจส่งผลให้งานหรือกิจกรรมที่ออกมาไม่สมบูรณ์มากนัก อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติในด้านลบให้กับตัวพนักงานจนอดคิดบงการและจะเกิดเป็นผลเสียในระยะยาวตามมา

2. ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยเมื่อพิจารณาจากข้อมูลส่วนบุคคลแล้วพนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นผู้หญิงนั้นต้องการการสื่อสารและการประสานงานที่ชัดเจน ดังนั้นองค์กรจึงควรพิจารณาปรับปรุงการสร้างการสื่อสารระหว่างกันให้มากขึ้นหรืออาจกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน อาทิเช่น เปลี่ยนระบบจากการออกเอกสารเพื่อประกาศข่าวสารให้กับพนักงานส่วนต่าง ๆ มาเป็นการใช้อีเมลภายในบริษัทหรือองค์กรควบคู่ไปด้วย เพื่อลดความเข้าใจผิดที่อาจจะเกิดขึ้นเพราะการสื่อสารที่ผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริงก็เป็นได้

3. ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ในเรื่องของผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นสิ่งสำคัญมากสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะกำลังใจหลักและแรงผลักดันต่าง ๆ นั้นมาจากผู้บังคับบัญชาอย่างแน่นอนเพราะฉะนั้นหัวหน้าองค์กรหรือหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จึงควรที่จะลดกำแพงกันทางด้านอำนาจการปกครองลงมาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานให้มากขึ้น โดยนอกจากการประชุมหารือในส่วนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วนั้นก็ควรที่จะเลือกกิจกรรมนอกสถานที่หรือการเปิดรับฟังปัญหาในส่วนย่อยของสายการปฏิบัติงานซึ่งบางครั้งผู้บริหารอาจไม่ได้รับรู้หรือสัมผัสได้จากการรายงานที่หัวหน้าสายงานย่อยจัดทำขึ้นมาได้ ในส่วนนี้อาจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับพนักงานและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานบ่งบอกถึงว่ากลุ่มงานหรือองค์กรควรจะมีการเตรียมพร้อมหรือสร้างบรรยากาศในการจัดสรรทรัพยากร ให้เพียงพอตรงตามความต้องการของพนักงานซึ่งอาจทำการสอบถามหรือการสำรวจความเห็นแล้วนำมาเอามาปรับปรุงเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้สี กลิ่น หรือเสียง เข้ามาช่วยในการลดความตึงเครียดระหว่างการปฏิบัติงานซึ่งองค์กรธนาคารเรื่องของการบริการก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริการให้กับพนักงานในอีกทางหนึ่ง

5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในเรื่องของเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบดังนั้นองค์กรจึงควรมองถึงการวางโครงสร้างเรื่องของเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมต่อลักษณะของประเภทงานเป็นสำคัญ เพราะสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานก็คือค่าตอบแทนตามความสามารถที่ตนเองได้ปฏิบัติตนเอง

6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า เรื่องของการได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มิระดับความเห็นที่พนักงานเห็นด้วยเป็นอย่างมาก เพราะการก้าวหน้าทางตำแหน่งหน้าที่การงานก็เป็นสิ่งหนึ่งที่กระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จทางตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นองค์กรจึงไม่ควรที่จะพิจารณาแต่เพียงอายุงานเท่านั้น ควรที่จะพิจารณามองถึงความน่าจะเป็นในตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะสามารถให้พนักงานก้าวหน้าขึ้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานประมาณ 1 - 5 ปี ก็ถือว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่จะมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานไปในทางที่ดีขึ้นนั่นเองตามประสบการณ์

7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า เรื่องของการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีนั้นเป็นสิ่งหนึ่งที่พนักงานต้องการ เพราะสังคมในที่ทำงานหากไม่เกิดขึ้นองค์กรหรือหน่วยงานก็จะเป็นการทำงานได้อย่างราบรื่น ดังนั้นองค์กรควรที่จะจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดหรือหน่วยงานใดก็ตามให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และเป็นการสร้างความสามัคคีได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง

8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า การมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานนั้นคือสิ่งที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจต่อองค์กรในตัวพนักงานมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างขวัญและกำลังใจด้วยการแสดงขีดความสามารถหรือศักยภาพเชิงบวกขององค์กรออกมาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตัวพนักงานในองค์กรทุกคน หรืออาจจะเป็นการที่ผู้บริหารลงมารับรู้หรือให้กำลังใจพนักงานด้วยการรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในเรื่องของผู้นำนั่นเอง

9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า พนักงานต้องการความรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ดังนั้นในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การงานก็ควรที่จะมีมาตรการรับรองอย่างมั่นคงว่าจะไม่มีการปรับย้ายหรือโยกย้ายตำแหน่งงานในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจได้อีกทางหนึ่งต่อพนักงานที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานนั่นเอง

เรื่องของวัฒนธรรมองค์กรสามารถอธิบายได้ถึงปัจจัยที่พนักงานเลือกตอบมากที่สุดได้ดังนี้

1.) องค์กรที่คาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ 2.) องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน 3.) องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร 4.) องค์กรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม 5.) องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย 6.) องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร 7.) พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กรและเมื่อพิจารณาปัจจัยเหล่านี้แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรในเรื่องของการวางกลยุทธ์ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงานเป็นหลักความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพนักงานและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่ง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควรป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่วัฒนธรรมเก่าอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการพัฒนา “ใหม่” จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นกว่าเดิมนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จึงทำให้ไม่สามารถได้ทราบถึงการมองถึงวัฒนธรรมองค์กรในจังหวัดอื่นที่มีการเปิดสาขาของธนาคารได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการวิจัยในเขตจังหวัดหรือภาคอื่น เพื่อที่จะทราบได้ถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึงและเพื่อจะได้เป็นประโยชน์แก่หัวหน้าองค์กรในการกำหนดกลยุทธ์ทางการบริการจัดการที่สอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรต่อไป

บทสรุป (Conclusion)

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์สามารถสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรการ อายุงาน 1 - 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- ภคินิจ ศรีธธา. 2549. วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริพร ม่านกลาง. 2552. วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บีคิซูเปอร์เซ็นเตอร์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- สิริรัตน์ ฉัตรสมนิม. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Robbins, Stephen P & Coulter, Mary. 2002. **Management**. USA: Prentice Hall.

