



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The Influences of Work Process, Communication, Organizational Culture Motivation
 Affecting Organizational Commitment of Employees in a Thai Commercial Bank Head
 Office in Bangkok Metropolitan Areas

ธนพนธ์ กอบแก้ว¹

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ²

ดร.ปภพ พุฒิมานรดีกุล³

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

³บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการทำงาน, การติดต่อสื่อสาร, วัฒนธรรมองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

This research aims to Study the Influences of working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas. The questionnaire set is used to collect the data from operating employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok with the example of 400 persons. The statistics that used in this study were percentages, means, and standard deviations and the multiple regression analysis is used to verify the hypothesis. The result found that working process communication and organizational culture motivation affecting organizational commitment of employees in a Thai commercial bank head office in Bangkok metropolitan areas with the statistical significance of 0.05.



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

Keywords: Work Process, Communication, Organizational Culture, Organizational Commitment

บทนำ

การศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรจะสะท้อนต่อค่านิยม วิสัยทัศน์ และความเชื่อขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพราะการที่องค์กรหรือบริษัทนั้นจะสามารถพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า พนักงานขององค์กรหรือบริษัทควรจะต้องมีพฤติกรรมในเรื่องของความคิดที่เหมือนกัน เพื่อสร้างประเพณีองค์กรหรือบริษัทจากการปฏิบัติจากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่งสู่คนจากกลุ่มหนึ่งไปอีกกลุ่มหนึ่ง และจากสังคมหนึ่งไปสู่สังคมในวงกว้าง

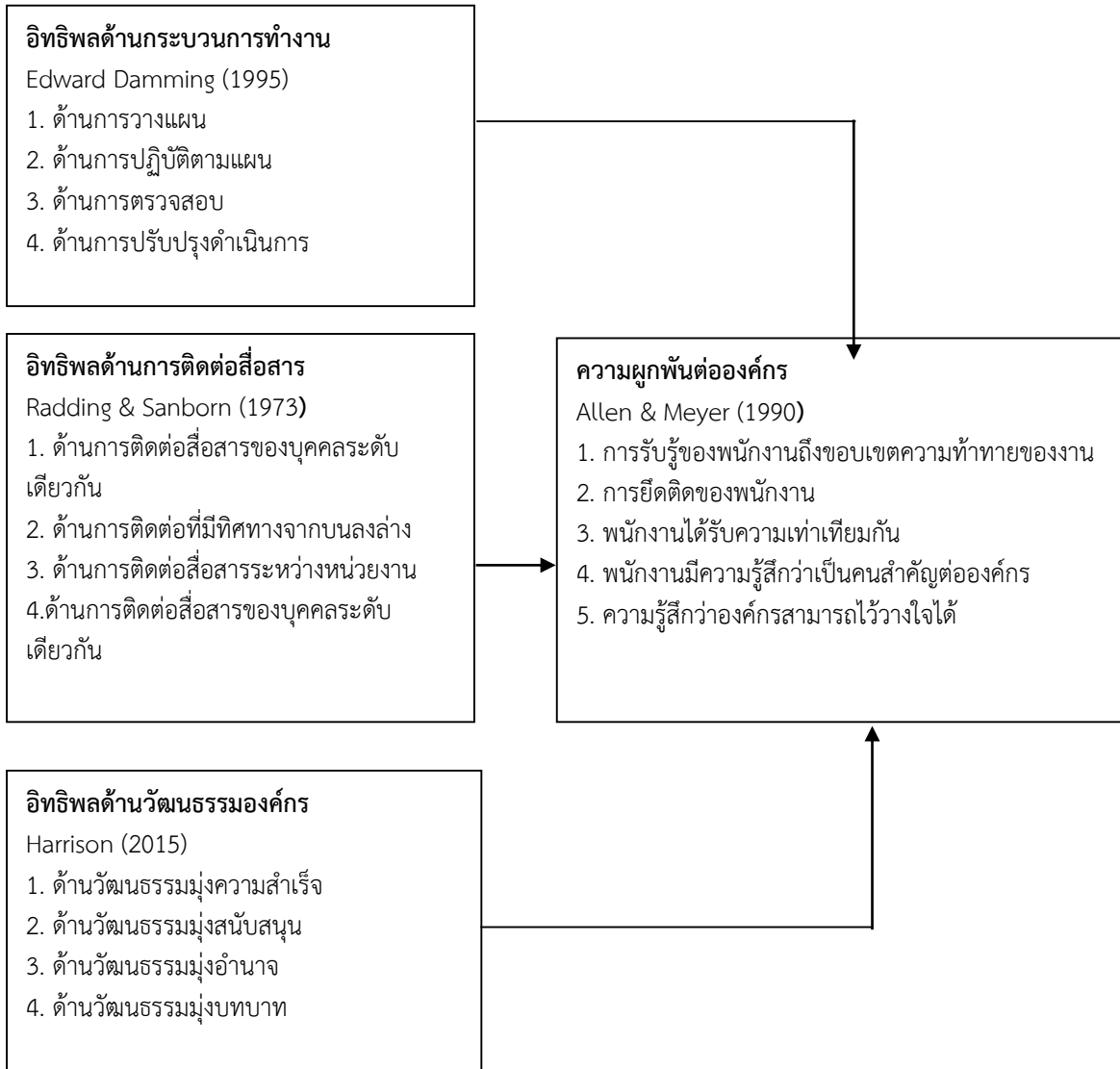
นอกจากการปรับตัวเข้าหากัน การวางแผนกระบวนการทำงานก็ถือเป็นสิ่งจำเป็นในองค์กรอย่างหนึ่ง หากวางแผนการทำงานได้ดี ย่อมส่งผลให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางที่วางไว้ ซึ่งจะทำให้งานผ่านลุล่วงไปด้วยดี และจะทำให้พนักงานในองค์กรหรือบริษัทนั้นมีความสุขก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี แต่ถ้าหากการวางแผนในด้านกระบวนการทำงานทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร ก็จะก่อให้เกิดปัญหาตามมา และการทำงานก็จะไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้

การให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ คือการให้ความรู้กับพนักงานขององค์กร ซึ่งการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรนั้นจะต้องสามารถสร้างความมั่นคงและความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นให้กับพนักงานในองค์กร และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานภายในองค์กรหรือบริษัทเดียวกัน พร้อมกับการสร้างความไว้วางใจต่อกัน ช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

“ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตามรูปแบบภาพด้านล่าง” ดังนี้



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มประชากรสำหรับการดำเนินงานวิจัยคือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร รวมจำนวน 400 คน
2. ตัวแปรต้นได้แก่ อิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ตัวแปรตามได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. ระยะเวลาแจกและรอการตอบกลับแบบสอบถามใช้เวลาประมาณ 4 สัปดาห์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ขั้นตอนการวิจัย

1. ทำการรวบรวมศึกษาและค้นคว้าเอกสาร ตำราและรายงานผลวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการสร้างแบบสอบถาม กำหนดการวัดตัวแปรและตั้งเป็นคำถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญ
3. ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นโดยทดสอบก่อนใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง
4. ทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาค

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถาม และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และแบบถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

สำหรับผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.3 อายุ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.5 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 49.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และมีรายได้ระหว่าง 15,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.8 50 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดย มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงค่าอิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ด้านกระบวนการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านการวางแผน (Plan)	0.279	4.917	.000*
ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	0.184	3.461	.001*
ด้านการตรวจสอบ (Check)	0.088	1.746	.082
ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action)	0.131	2.426	.016*

R^2 0.308 , F-Value = 43.861, n = 400, P-Value \leq 0.05*

จากตารางที่ 1 พบว่า อิทธิพลด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 30.8 ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Plan) มีอิทธิพลร้อยละ 27.9 ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 18.4 ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action) มีอิทธิพลร้อยละ 13.1 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการตรวจสอบ (Check) ร้อยละ 8.8 ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ตารางที่ 2 แสดงค่าของอิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ด้านการติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน	0.158	3.140	.002*
ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง	0.354	7.038	.000*
ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	0.185	3.749	.000*

$R^2 = 0.332$, F-Value = 65.507, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 2 พบว่า อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 33.2 ประกอบด้วยด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ร้อยละ 35.4 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานร้อยละ 18.5 และด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ร้อยละ 15.8 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 แสดงค่าอิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ	0.280	7.195	.000*
ด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท	0.152	3.356	.001*
ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ	0.223	4.835	.000*
ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน	0.314	7.869	.000*

$R^2 0.577 = 0.543$, F-Value = 134.712, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 3 พบว่า อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพล ร้อยละ 57.7 ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ร้อยละ 31.4 ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ ร้อยละ 28.0 ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ร้อยละ 22.3 และด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท ร้อยละ 15.2 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาอิทธิพลกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลได้ดังนี้

กระบวนการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลด้านกระบวนการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 30.8 โดยด้านการวางแผน (Plan) มีอิทธิพลร้อยละ 27.9 ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีอิทธิพลร้อยละ 18.5 ด้านการตรวจสอบ (Check) มีอิทธิพลร้อยละ 17.9 ด้านการปรับปรุงดำเนินการ (Action) มีอิทธิพลร้อยละ 13.1 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านการตรวจสอบ (Check) ร้อยละ 8.8 ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Edward Damming (1995) มีความเชื่อว่าคุณภาพสามารถปรับปรุง ได้จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้บริการที่ดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุก ๆ สาขาวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรนนท์ วรรณแสงชา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาอิทธิพลสมรรถนะในการทำงานกระบวนการทำงาน และ แรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การติดต่อสื่อสารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิจัยพบว่า อิทธิพลด้านการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพล ร้อยละ 54.3 ประกอบด้วย ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ร้อยละ 35.4 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ร้อยละ 18.5 และด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ร้อยละ 15.8 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Radding & Sanborn (1973 อังไฉ เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึงการรับข่าวสารและการส่งข่าวสารในองค์กรที่มากมาย การสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่รวบรวมทั้งระบบการสื่อสาร เช่นด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง และการติดต่อสื่อสารของผู้คนระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิมฉัตร นาคมอญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลด้านวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพล ร้อยละ 57.7 ประกอบด้วย



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
 วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

ด้านวัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน ร้อยละ 31.4 ด้านวัฒนธรรมมุ่งอำนาจ ร้อยละ 28.0 ด้านวัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ ร้อยละ 22.3 และด้านวัฒนธรรมมุ่งบทบาท ร้อยละ 15.2 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Harrison (2015) จำแนกวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1.Power Orientation วัฒนธรรมมุ่งอำนาจ เป็นวัฒนธรรมที่เน้นปกครองสภาพแวดล้อมขององค์กรหรือบริษัทที่เน้นในด้านชัยชนะเหนือฝ่ายตรงกันข้าม และไม่ชอบที่จะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรืออำนาจจากทั้งภายนอกหรือภายในองค์กร 2.Role Orientation วัฒนธรรมมุ่งบทบาท เป็นวัฒนธรรมที่มีส่วนประกอบด้วยเรื่องระบบโครงสร้างที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งให้ความเสมอภาคแก่พนักงาน มีการระบุหน้าที่รวมถึงเรื่องผลตอบแทนอย่างชัดเจน และปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชา 3.Achievement Orientation วัฒนธรรมมุ่งความสำเร็จ วัฒนธรรมรูปแบบนี้มุ่งเน้นให้พนักงานแสดงออกถึงพลังได้อย่างเต็มที่ เป็นการตั้งศักยภาพของพนักงานออกมาตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไว้ 4.Support Orientation วัฒนธรรมมุ่งสนับสนุน เป็นวัฒนธรรมที่ช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงานขององค์กร สร้างความเชื่อใจต่อกันและกันระหว่างพนักงานและองค์กร โดยพนักงานขององค์กรจะต้องมีความเชื่อว่าตัวเองนั้นมีค่าในฐานะที่เป็นมนุษย์ที่มีความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กันต์สุดา โกลุจนาท (2560) ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการทำงาน การรับรู้ในกระบวนการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และส่งเสริมเรื่องวัฒนธรรมองค์กรให้แก่พนักงาน
2. ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมด้านกระบวนการทำงานให้แก่หัวหน้างานในทุกๆตำแหน่งและพนักงานทุกคน
3. ควรจัดกิจกรรมภายในองค์กรเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ของพนักงานที่อยู่แผนกเดียวกันกับพนักงานต่างแผนก

เอกสารอ้างอิง

- กันต์สุดา โกลุจนาท. (2560). วัฒนธรรมองค์กร กระบวนการทำงาน และการรับรู้ในกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความผูกพัน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย). (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- เฉลิมฉัตร นาคมอญ. (2559). การศึกษาภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร กระบวนการในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).



การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15
“Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”
วันที่ 21 มีนาคม พ.ศ. 2565

- วีรพันธ์ วรรณแสงขำ. (2560). ปัจจัยสมรรถนะในการทำงาน กระบวนการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันการทำงานของพนักงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organizations. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.
- Deming, E. W. (1995). Out of the crisis. Massachusetts: *The Massachusetts Institute Of Technology*.
- Harrison, R. (2015). Organization Culture and Quality of Service: A Strategy for Releasing Love in the Workplace. Retrieved from <https://bschool.pepperdine.edu/masters-degree/organization-development/content/parttwo-chaptertwelve.pdf>
- Redding, W. C., & Sanborn, G. A. (1973). *Business and industrial communication: A source book*. New York: Harper & Row.