สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

การศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

อรรถกร เดชธรรมฤทธิ์

23 มี.ค. 2558
347656

งานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤศจิกายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ อรรถกร เดชธรรมฤทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ดร.พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิญญา อิงอาจ)

.....กรรมการ

(ดร.ปารเมศ วรเศยานนท์)

คณะการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ ผู้ที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้ คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้ความรู้ ให้คำปรึกษาตรวจแก้ไขและวิจารณ์ ทำให้การศึกษาอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนเจ้าของผลงานเขียนในหนังสือ วารสาร บทความในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาอิสระฉบับนี้ ทุกท่านที่ผู้เขียนได้ศึกษาค้นคว้า รวมถึงได้อ้างอิงผลงานทางวิชาการ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียบเรียงการศึกษาอิสระฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานโรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ตลอดจนถึง ผู้ช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่ให้กำลังใจ และคอยช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา คุณค่าและประโยชน์อันใดที่เกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ขอมอบความดีทั้งหมดน้อมเป็นคุณแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ผู้วางการศึกษาอันเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตกับผู้เขียน ส่วนข้อบกพร่องทั้งหลายผู้เขียนขอน้อมรับและกราบขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

อรรถกร เดชธรรมฤทธิ์

53920712: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)
คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ/ การรับรู้/ โรงแรมสี่ดาว/ เมืองพัทยา

อรรถกร เดชธรรมฤทธิ์: การศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา (THE PERCEPTION OF EXPECTED ORGANIZATIONAL CULTURE: A CASE STUDY OF 4 STARS HOTEL IN PATTAYA). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พิมพ์ปวีณ์ วัฒนาทรงยศ, Ph.D., 101 หน้า, ปี พ.ศ. 2555.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงาน 3 ด้าน และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของโรงแรมสี่ดาวในเมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 186 คน โดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการหาคุณภาพด้วยดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าเท่ากับ .893 , .889 , .891 ตามด้วยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA และทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD

โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา และประเด็นด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก ตามลำดับ

2. ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

53920712: MAJOR: HUMAN RESORCE MANGEMENT; M.M. (HUMAN RESOURCE MANAGEMANT)

KEYWORDS: ORGANIZATIONAL CULTURE/ PERCEPTION / 4 STARS HOTEL/ IN PATTAYA CITY

ATTAKORN DECHTHAMARID: THE PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL CULTURE: CASE STUDY OF A 4 STARS HOTEL IN PATTAYA. ADVISOR: PIMPRAWEE WATANASONGYOT, Ph.D., 101 P. 2012.

The objective of this research is to study organizational culture which was divided into 3 parts and to compare the attitudes of employees with regard to organizational cultures of a 4-star hotel in Pattaya. Researchers collected data from group sampling composing of executive levels and operational levels of a 4 stars hotel totally 186 people. The research instrument is questionnaire that researchers created to fine out Index of Consistency (IOC) and Reliability. The results are .803, .899 and .891. Additionally, the analytical statistics have been used e.g. frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The hyphothesis test was derived from t-Test and one-way ANOVA as well as LSD analysis.

The research outcome has demonstrated that

1. The attitudes of employees perception in organizational culture of a 4-stars hotel in Pattaya is generally high. When considering in each indicative, the consequence is at high level in creativity while passiveness and activeness are at medium level respectively.

2. The difference of educational level and working experience with regard to organizational culture of a 4 stars hotel is statistical signifance at level 0.5 that is harmonious with hyphothesis By contrast the differences of sex, age and working position have an effect on attitudes with regard to organizational culture in a 4 stars hotel Pattaya, There is no statistical significance at level .05 that contrasts to hyphothesis.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

สารบัญ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ช

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์การวิจัย 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 2

ขอบเขตงานวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 7

ข้อมูลองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา 7

โครงสร้างการบริหารงาน 9

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ 10

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ 19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 31

3 ระเบียบวิธีวิจัย 35

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง 35

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 36

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 37

การรวบรวมข้อมูล 38

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
อภิปรายผล	74
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารองค์การ	77
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก	84
ภาคผนวก ข	96
ประวัติย่อของผู้วิจัย	101

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4-1	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	41
4-2	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นความสำเร็จ	42
4-3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นสัจการแห่งตน	44
4-4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น	45
4-5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์	46
4-6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ในภาพรวม	47
4-7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการเห็นพ้องกัน	48
4-8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นกฎระเบียบ	49
4-9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการพึ่งพา	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการหลีกเลี่ยง 51

4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยในภาพรวม .. 53

4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม 54

4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นอำนาจ 55

4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการแข่งขัน 56

4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ 58

4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกในภาพรวม. 59

4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ในภาพรวม 60

4-18 ผลการเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 60

4-19 ผลการเปรียบเทียบอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 61

4-20 ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 61

4-21 ความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ..... 62

4-22 ผลการเปรียบเทียบอายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 63

4-23 ความสัมพันธ์อายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4-23 ความสัมพันธ์อายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 63

4-24 ผลการเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ.... 64

4-25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 65

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
2	โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม	9
3	ความจำ ความจำเดิม จะช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าคืออะไร	14
4	มิติของวัฒนธรรมองค์การ	30

บทที่ 1
บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เมืองพัทยาเป็นเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศ และเป็นเมืองที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของภาคตะวันออก กิจกรรมทางเศรษฐกิจส่วนใหญ่จึงเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและบริการ ถือได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดของเมืองพัทยา

ธุรกิจโรงแรมจึงเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมดังกล่าว และปัจจุบันมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธุรกิจโรงแรมจึงถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของการท่องเที่ยวไทยทำให้กิจการประเภทโรงแรม บังกะโล ไนท์คลับมีความต้องการให้ธุรกิจของตนเติบโตและมีการแข่งขันกันสูง

ซึ่งสิ่งสำคัญของการสร้างความสามารถในการบริหารโรงแรมในพัทยาให้แตกต่างและโดดเด่นกว่าคู่แข่งอื่นก็คือภาพลักษณ์ขององค์การและการบริการลูกค้าด้วยความจริงใจ เป็นจุดสำคัญที่จะช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการของโรงแรม และพนักงานของโรงแรมหรือบุคลากรของโรงแรมก็เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจดังกล่าว จากความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่าสภาพการทำงานของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนั้นความสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมของพนักงานภายในองค์การยังมีความสำคัญต่อเสถียรภาพและการปรับตัวเพื่อพัฒนาองค์การให้สามารถคงอยู่ได้และทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในปัจจุบัน สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ก็คือวัฒนธรรมขององค์การ โดยองค์การที่มีวัฒนธรรมองค์การที่เอื้ออำนวยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จ จากการศึกษาของไชน์ (Schien, 1990, p. 274 อ้างถึงใน วีรพล จักษ์ตรีมงคล, 2548) พบว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ และคูนท์ (Koontz, 1988, p. 325) ยังพบว่า ความสำเร็จขององค์การ ส่วนหนึ่งได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์การสอดคล้องกับการศึกษาของ วรนุช เนตรพิศาลวนิช (2538 อ้างถึงใน วีรพล จักษ์ตรีมงคล, 2548, หน้า 1) พบว่าวัฒนธรรมที่มีความขัดแย้งสูงจะส่งผลให้เกิดอุปสรรคและยับยั้งการพัฒนาองค์การ องค์การแต่ละแห่งจะมีรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของตนเองและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร เป็นเหตุให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจในการศึกษารูปแบบวัฒนธรรมองค์ว่าวัฒนธรรมองค์การแบบใดที่มีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดการรับรู้หรือกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีความเต็มใจและตั้งใจที่จะให้บริการลูกค้า มีความรักความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะเป็นวิธีที่ทำให้เกิด

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การได้ ซึ่งรูปแบบการรับรู้ที่เหมาะสมขององค์การสามารถนำไปใช้ เพื่อการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจให้พนักงานหรือบุคลากรขององค์การ ผู้บริหารจำเป็นจะต้องทำความเข้าใจเพื่อแลกเปลี่ยนและปรับทฤษฎีให้เป็นภาคปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์ให้มากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาประเด็นทางด้านวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าความสำคัญของพนักงานหรือบุคคลากรมาเป็นอันดับต้น ๆ ของการจัดการองค์การ เพราะองค์การจะขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ต้องมีพนักงานหรือบุคลากรเป็นกำลังสำคัญ และการรับรู้ในการทำงานจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรเหล่านั้น ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความจริงใจ ตั้งใจ มุ่งมั่น เสียสละเพื่อประโยชน์ขององค์การ มีความรักความผูกพันและมีความสุขในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลถึงการบริการลูกค้าที่ใช้บริการให้เกิดความประทับใจและความยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอีกในโอกาสต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของโรงแรมที่ว่า "เราจะสร้างประสบการณ์ที่ไม่รู้ลืมเลือนให้ลูกค้าของเราทุกคน" อีกทั้งรูปแบบวัฒนธรรมที่ดียังทำให้เกิดความเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งทำให้องค์การดำเนินภารกิจต่อไปได้อย่างราบรื่น หรือประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของการพัฒนาองค์การ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ประโยชน์ของงานวิจัย

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา
2. เพื่อใช้เป็นกลยุทธ์สร้างแนวทางด้านการบริหารบุคลากรภายในโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา
3. เพื่อนำผลจากการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

ขอบเขตงานวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

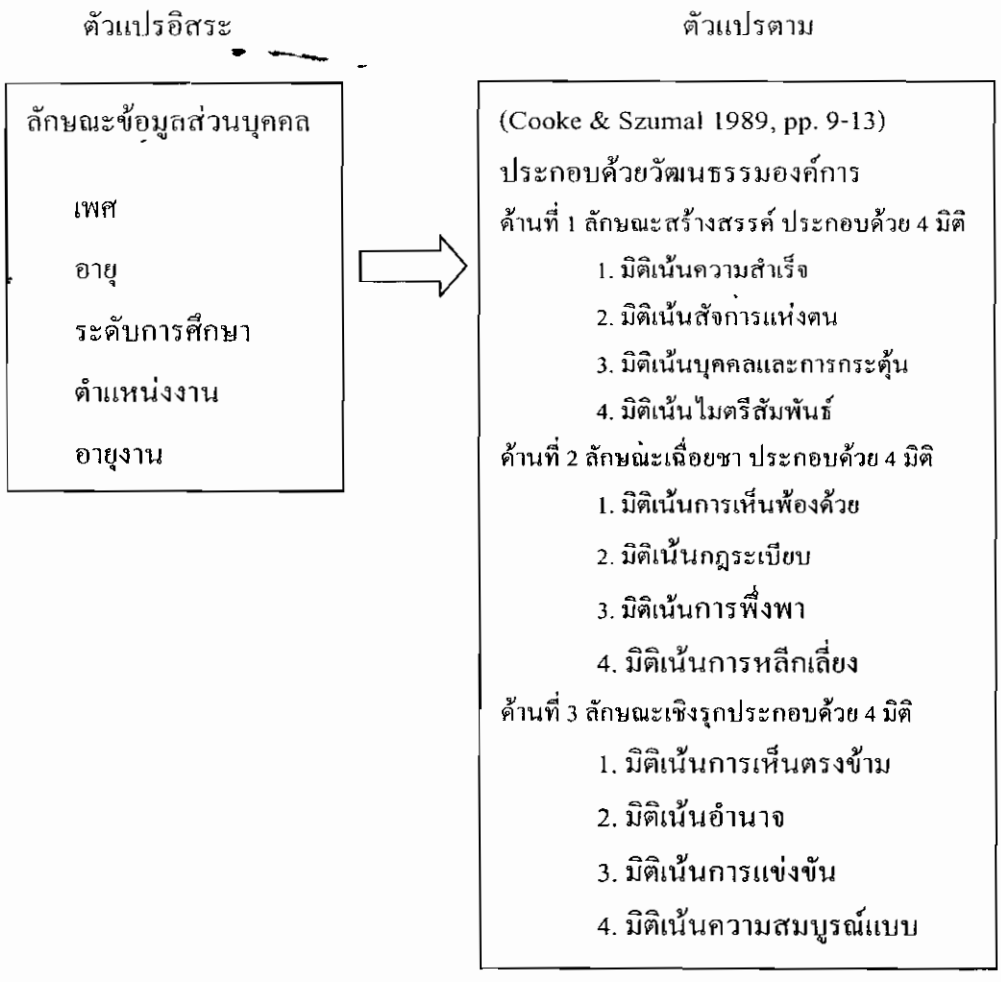
ขอบเขตด้านเนื้อหาเกี่ยวกับ ข้อมูลองค์การโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา จำนวน 347 คน ซึ่งได้จำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน โดยแบ่งเป็นระดับบริหาร จำนวน 46 คน และระดับปฏิบัติการ จำนวน 140 คน

ขอบเขตด้านเวลาทำการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา มีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ข้อสมมติฐานและความเชื่อพื้นฐานที่ถูกกำหนดโดยสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ คือ พฤติกรรมธรรมดา บรรทัดฐาน ค่านิยมที่เด่นชัด ปรัชญา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือบรรยากาศ เทคโนโลยี โดยวัฒนธรรมองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 12 มิติ ได้แก่

ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มุ่งเน้นที่ความพอใจของบุคลากรในองค์การที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จกับการทำงานแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเน้นความสำเร็จ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่การมีความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน มีวินัยในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การทุ่มเทให้กับงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

2. มิติเน้นสัจการแห่งตน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน ยึดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล

3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีลักษณะการให้ความยกย่องและนับถือคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานได้ สามารถทำงานอย่างมีอิสระ เสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้อง ยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก

ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคลเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการชอบปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ จะปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ

2. มิติเน้นกฎระเบียบ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน ให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส

3. มิติเน้นการพึ่งพา หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม จะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก

4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการคิดว่า เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา การแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ถ้าปฏิบัติงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ

ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่ มุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการทางด้านความมั่นคงของพนักงานเป็นสำคัญ โดยลักษณะการทำงานจะมุ่งเน้นอำนาจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการไม่ยอมรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ ชอบทำงานคนเดียว เพราะไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน

2. มิติเน้นอำนาจ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น มีความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา

3. มิติเน้นการแข่งขัน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้นการมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น

4. มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อองค์การที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกตามลำดับขั้นตอนดังแสดงต่อไปนี้

1. ข้อมูลองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

ภาพรวมของโรงแรม

ตั้งอยู่เลขที่ 429 หมู่ 9 ถนนพัทยาสายสอง ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20260

โรงแรมมีพนักงานทั้งหมด 347 คน ซึ่งสามารถดูแลห้องพักได้อย่างทั่วถึง

โรงแรมมีทั้งหมด 10 ชั้น ห้องพักทั้งหมด 320 ห้อง ตกแต่งใหม่หมด ด้วยโทนสีฟ้าน้ำทะเล และสีส้มของดวงอาทิตย์ โดยมีห้องพักที่มีระเบียงหันออกชมวิวทะเลถึง 72 เปอร์เซ็นต์ด้วยกัน

ชั้น King's Club เป็น 2 ชั้นพิเศษ ประกอบด้วยห้องมาตรฐานและห้องสูตรต่าง ๆ จำนวน 53 ห้อง พร้อมการบริการพิเศษและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน ทั้งห้องประชุมสำหรับผู้บริหารจำนวน 2 ห้องและคลับเล้าจ์นให้บริการอย่างเป็นสัดส่วน

ห้องพักสำหรับแขกที่พักระยะยาวจำนวน 30 ห้อง พร้อมห้องเก็บของและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพิ่มเติม

ห้องพักชั้น 8 ทั้งหมด ถูกจัดเป็นห้องสำหรับลูกค้าที่ไม่สูบบุหรี่ (Non-smoking Floor)

สนุกสนานกับกิจกรรมใหม่ ๆ ที่แผนก Beach Club เริ่มจากสระว่ายน้ำที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในพัทยา (ประมาณ 2,000 ตารางเมตร) ศาลาริมสระ (คาบาน่า) 11 หลัง หาดทรายและสระน้ำที่พื้นสระเป็นทรายและกระดานลื่น สระน้ำวน สระโฟมสำหรับ Foam Party พร้อมเพลิดเพลินกับ

เสียงเพลงตลอดทั้งวันรอบสระ ซึ่งเป็นการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่สนุกสุด ๆ ให้กับแขกที่เข้าพัก

"ebar" ล็อบบี้เล้าจ์น ออกแบบเพื่อนนักท่องโลกอินเทอร์เน็ต ผู้ที่ต้องการเกาะติดสถานการณ์โลก สนุกกับเกมส์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย หรือจะเป็นสถานที่นัดพบเพื่อจะดื่มเครื่องดื่มเย็น ๆ มีโต๊ะพลูจำนวน 2 โต๊ะไว้บริการ

Health Club and Spa บริการนวดแผนโบราณ ห้องออกกำลังกาย ห้องทำผมอยู่บนชั้น 2 และอีก 5 ห้องนวดส่วนตัวที่ตกแต่งสไตล์เซน (Zen) บนชั้น 3

ห้องสำหรับเช็คอิน เช็คเอ้าท์สำหรับลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มใหญ่

ห้องประชุมขนาดต่าง ๆ ที่จัดไว้สำหรับ ผู้เข้าร่วมประชุมตั้งแต่จำนวน 20 ถึง 450 คน พร้อมทั้งห้องแบ่งกลุ่มอีก 4 ห้อง และห้องบริการจัดเลี้ยงสำหรับกลุ่มใหญ่ถึง 350 ท่าน

สนามเทนนิส 2 สนาม บริการทั้งกลางวันและกลางคืน

ห้องอาหาร "Starz Dinner" ตกแต่งด้วยบรรยากาศของปี 1950 รูปแบบ Modern Retro ตกแต่งด้วย "ศิลปวัตถุแห่งความทรงจำ" ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ทั้งรูปภาพและเครื่องดนตรี บริการด้วยอาหารญี่ปุ่น แคลิฟอร์เนีย อิตาเลี่ยน และอาหารไทย – จีน อาหารทะเลสด ๆ และโชว์การปรุงอาหารที่ลูกค้าสามารถชมได้จากโต๊ะที่นั่ง

ภาพลักษณ์ของโรงแรม

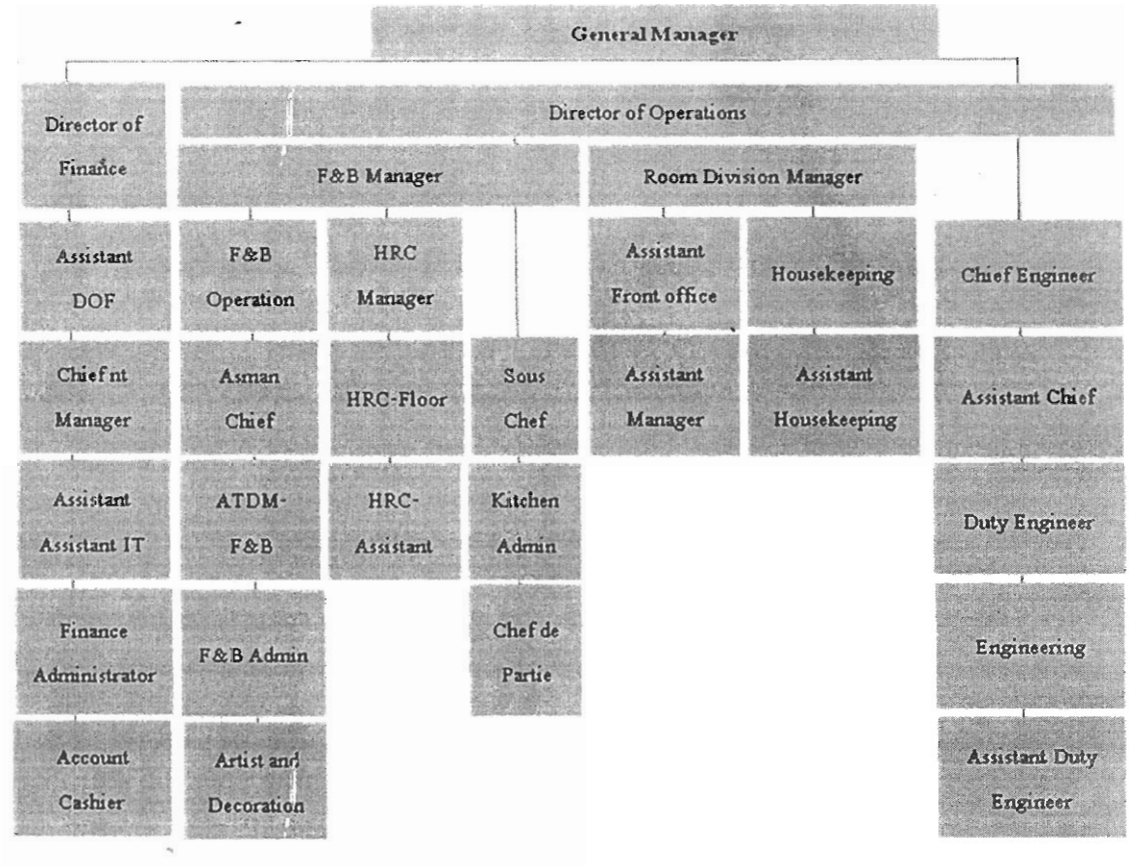
หากคุณอยู่ในธุรกิจบริการ ก่อนที่คุณจะขายห้องพักหรืออาหาร เราอยากให้คุณคุ้นเคยกับแนวคิดที่ว่า "ตอนนี้เราอยู่ในธุรกิจการแสดงที่ขายความเป็นตัวตนจริง ๆ ของคุณ"

เมื่อคนคิดถึงเรา พวกเขาจะนึกถึงความเป็นเอกลักษณ์ ความล้ำสมัย ความสนุก และเหนือสิ่งอื่นสิ่งใด นั่นคือ ความบันเทิง

ภาพลักษณ์ของโรงแรมจะสะท้อนให้เห็นอยู่ในทุก ๆ สิ่งที่เราทำ ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งห้องพัก ห้องอาหาร การนำเสนอเมนูอาหาร สื่อโฆษณา หรือแม้แต่การแสดงออกของพนักงาน เครื่องแบบพนักงาน รวมทั้ง การดูแลและเอาใจใส่ปฏิบัติต่อลูกค้า

ภาพลักษณ์ที่เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่ง ก็คือ ความรับผิดชอบของพนักงานทุกคน ที่จะช่วยกันส่งเสริมและรักษาซึ่งภาพลักษณ์ในทุกสิ่งทุกอย่างที่เราทำ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ไม่รู้ลืมเลือนให้ลูกค้าของเราทุกคน

โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานของโรงแรม (โรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา, 2554)

ปรัชญาของโรงแรม

All is one

การปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างที่คุณต้องการให้เขาปฏิบัติต่อคุณ ! เพราะพวกเราทุกคนล้วนเหมือนกัน คือเราเป็นมนุษย์เหมือนกัน จงเคารพผู้อื่นและให้ความช่วยเหลือผู้อื่น คุณไม่รู้หรอกว่าวันใด เราอาจต้องการความช่วยเหลือจากคนอื่นบ้าง "จงรักทุกคนเหมือนกับที่คุณรักตัวเอง"

ทัศนคติ (Attitude)

ไม่ว่าจะเป็นแขกหรือพนักงานทุกคน ล้วนเป็นมนุษย์เหมือนกัน ดังนั้นจะทำอะไรก็จะต้องคิดถึงผู้อื่นเสมอ

พันธกิจ (Mission Statement)

เราจะสร้างประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใคร สนุกสนานและประทับใจไม่รู้ลืมเลือนให้กับลูกค้าของเรา

เราสนับสนุนให้พนักงานทุกคนใช้สิทธิและอำนาจ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละตำแหน่ง ในการให้บริการต่อลูกค้าทุกคนได้รู้สึกดั่งตนเป็นคนสำคัญ

ปรัชญาของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Talent Development Philosophy)

บริษัทมีความเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนมีศักยภาพและความสามารถที่จะนำบริษัทไปสู่ความสำเร็จได้ หารเราร่วมมือกัน เราจะเป็นผู้นำทางธุรกิจโรงแรมแน่นอน!

ในยุคโลกาภิวัตน์โลกปัจจุบันมีแต่ความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา เพราะฉะนั้น สิ่งเดียวที่เราจะต้องยึดเป็นสำคัญ คือ "การเรียนรู้"

เราไม่สามารถหยุดการเรียนรู้ได้เลย!

เป้าหมายของบริษัท คือ การสร้างโรงแรมของเราเป็น "องค์การแห่งการเรียนรู้" โดยเริ่มจากบรรยากาศที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา เราจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์หลายประเภท พร้อมให้พนักงานศึกษาด้วยตัวเอง (Self-learning) เราจะไม่หยุดเรียนรู้หรือหยุดพัฒนาตนเองโดยเด็จขาด

บริษัทมีแนวทางการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานทุกตำแหน่ง ทุกระดับ อย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดชั่วโมงการอบรมอย่างน้อย 4 ชั่วโมงต่อเดือน หรือ 48 ชั่วโมงต่อปี ซึ่งประวัติการอบรมนี้จะมีผลต่อผลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีและการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งหรือโอนย้ายแผนก รวมทั้งการเติบโตไปในหน้าที่การงานระดับสูงในอนาคต (Career Development)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันระกว่างจิตใจและความคิดของบุคคลต่อสิ่งกระตุ้น และการจัดระเบียบสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ด้านจิตวิทยา การตีความต่อสิ่งกระตุ้นซึ่งมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์สำหรับแต่ละบุคคล โดยอาศัยการตัดสินใจจากประสบการณ์ความจำ เหตุผล ฯลฯ เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจแล้วจึงแสดงพฤติกรรมการตอบสนองออกมา

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) ได้มีนักวิชาการและผู้สนใจให้ชื่อเรียกไว้หลายอย่างต่าง ๆ กัน เช่น การรับรู้ จินตภาพ ทัศนคติ หรือการนึกเห็นภาพพจน์ เป็นต้น และได้มีผู้ให้คำจำกัดความของความหมายไว้หลายความหมาย ดังเช่น

ทองหล่อ สุวรรณกาพ (2521, หน้า 222–223) อธิบายว่า การรับรู้ที่บุคคลมีต่อเรื่องราว เหตุการณ์และสภาวะแวดล้อมต่าง ๆ มีความแตกต่างกันนั้น มีอิทธิพลมาจากตัวแปรด้านเพศ อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจแตกต่างกัน ย่อมมีการรับรู้แตกต่างกันไปด้วย นอกจากนั้นยังชี้ให้เห็นอีกว่า ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันทั้งปริมาณและความถูกต้อง ย่อมทำให้คนเรามีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้นั่นคือ ผู้มีระดับการศึกษาแตกต่างกันย่อมมีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย และการรับรู้ของคนเราจะดีหรือไม่เพียงไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการในขณะนั้นด้วย

สุปาณี สนธิรัตน และคณะ (2529, หน้า 164) กล่าวว่า การที่แต่ละคนรับรู้แตกต่างกันออกไป แม้ว่าจะมีสิ่งเร้าเดียวกัน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ธรรมชาติของสิ่งเร้า ประสบการณ์เดิมความคาดหวังในขณะนั้น ความสนใจ และอื่น ๆ

วนิดา เสนีเศรษฐ์ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530, หน้า 5–6) กล่าวโดยสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลมี 3 ประการได้แก่ คุณลักษณะของวัตถุ คือ ระดับความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหว และขนาดของสิ่งเร้านั้น ประการต่อมาได้แก่ ลักษณะของสภาพการณ์ของการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง ระยะเวลา เป็นต้น และประการสุดท้าย ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งเป็นแหล่งอิทธิพลที่สำคัญที่สุด แบ่งออกเป็นแรงจูงใจ การเรียนรู้ที่มีมาแต่เดิม การคาดหวังจากงาน และบุคลิกภาพ

คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2532, หน้า 169) ได้กล่าวถึง การรับรู้ว่า คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของเรา และการแปลความหมายอย่างไรนั้นขึ้นอยู่โดยตรงกับประสบการณ์ในอดีตของเรา และสภาพจิตใจในปัจจุบันเป็นการสร้างความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง

ช่อทิพย์ ตันทวี (2532, หน้า 9) กล่าวว่า การรับรู้คือ กระบวนการซึ่งสมองแปลความหรือตีความหมายของการสัมผัส หรือ อาการสัมผัสที่ตนได้รับออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ซึ่งในการแปลความหรือตีความหมาย คนจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมหรือความจัดเจนที่เคยมีมาก่อนหน้านี้เป็นเครื่องช่วย

พรรณราย ทรัพยะประภา (2532, หน้า 23) มีความเห็นว่า การที่คนเรามีการรับรู้ต่างกันเป็นเพราะคนมีเครื่องกรองการรับรู้ คือ การรับรู้ของเรามีอคติ หรือถูก "กรอง" ด้วยการปรับที่จะเลือกรับรู้จากสภาพแวดล้อมของเรานั่นคือ เราเลือกรับรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่เราพอใจตามองค์ประกอบทางด้านประสบการณ์เดิม และความต้องการของเรารวมทั้งองค์ประกอบทางด้านแรงจูงใจ อารมณ์และทัศนคติของเรา

คำแข แก้วพันนา (2536, หน้า 18) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลได้ประสบโดยผ่านประสาทสัมผัสว่าสิ่งนั้นเป็นอย่างไร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, หน้า 88) การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก

1. ผู้รับรู้ (Perceiver)
2. ความมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Target) ที่รับรู้
3. ลักษณะสถานการณ์ (Situation)

ฟินนิแกน (Finnegan, 1975, p. 1100 อ้างถึงใน ช่อทิพย์ ตันทวี, 2532, หน้า 8) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความสนใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

คริสตัล (Kristal, 1982, p. 178 อ้างถึงใน ช่อทิพย์ ตันทวี, 2532, หน้า 8) ให้ความหมายของการรับรู้ว่า การรับรู้นั้นสูงกว่าการสัมผัส เป็นกระบวนการที่สมองแปลความหมายสิ่งเร้า และในการแสดงออกนั้นต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการแปลความหมายจากสัมผัสนั้น

วูล์ฟแมน (Wolfman, 1989 อ้างถึงใน คำแข แก้วพันนา, 2536, หน้า 16) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการรวบรวมภายในตนเองผ่านประสาทสัมผัสต่าง ๆ ซึ่งเบื้องต้นจะเป็นภาพรวมทั้งหมดที่ครอบคลุมและกำหนดแต่ละส่วนไว้ และกระบวนการรวบรวมภาพรวมนี้จะกระจ่างชัดขึ้นท่ามกลางการได้รับข้อมูลข่าวสารการติดต่อจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ

จากความหมายของการรับรู้ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเข้าใจความหมายสิ่งต่าง ๆ โดยอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนอาจมองเหตุการณ์ต่าง ๆ แตกต่างกัน บางรายก็มองในแง่บวก บางรายก็มองในแง่ลบ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละคน

ลักษณะของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระทบโสตประสาทของคน ผ่านกระบวนการทางสมองแล้วแปลออกมาทางพฤติกรรมการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ดังที่คาทส์ และโรเซนวิก (Kast & Rosenzweig, 1985, p. 284) ได้อธิบายถึงการรับรู้ในเชิงพฤติกรรมของบุคคลว่า พฤติกรรมของบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไปนั้น จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นแรงกระทบจากภายนอก เช่น แรงกดดัน พลังกลุ่ม บทบาท และจำเนียร ช่วงโชติ (2532, หน้า 34) ได้เสนอว่า การรับรู้เป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล สิ่งเร้าอาจได้แก่ เสียง ข่าวสารที่มากระทบโสตประสาทของคนผ่านกระบวนการทางสมองรับรู้แล้วจึงตอบสนองออกมาในลักษณะต่าง ๆ

สุชา จันทร์เอม(2540. หน้า 119) ได้กล่าวถึงลักษณะการรับรู้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ ไปดังนี้

1. การรับรู้ เป็นการตีความหมายจากการรับสัมผัส Sensation (จากสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบในการรับรู้นั้น ไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไรมีรูปร่างอย่างไร

2. ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้

สิ่งเร้า (Stimulus)----------การรับรู้ (Perception) ----------การตอบสนอง (Response)

พัชรี เชยจรรยา และคณะ (2538, หน้า 105-108) ได้กล่าวถึงการรับรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสารและจัดสารเข้าไว้ด้วยกันและตีความหมายของสารที่ได้รับตามความเข้าใจ ความรู้สึกของตน โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมเป็นกรอบในการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นทั้งโดยตั้งใจและไม่รู้ตัว และมักเกิดขึ้นตามประสบการณ์และการสั่งสมทางสังคม การรับรู้ของแต่ละบุคคลอาจจะแตกต่างกันซึ่งเกิดจากอิทธิพลบางอย่าง ได้แก่

แรงผลักดัน หรือแรงจูงใจ (Motives) บุคคลมักจะเห็นสิ่งที่ต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่ต้องการได้ยินเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง

1. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) บุคคลต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีแตกต่างกัน

2. การอบอ้างอิง (Frame of Reference) เกิดขึ้นจากการอบรมสั่งสมทางครอบครัวและสังคม ดังนั้นบุคคลที่มาจากต่างครอบครัว สถานภาพทางสังคมต่างกันจึงมีการรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ ต่างกัน

3. สภาพแวดล้อม บุคคลที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน เช่น อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ ฯลฯ จะมีการเปิดข่าวสารและการตีข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน

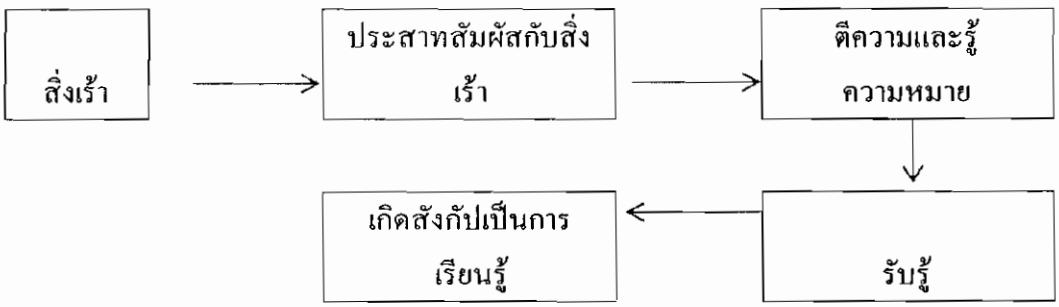
4. สภาวะจิตและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ฯลฯ เช่น บุคคลมักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โตในขณะที่อารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคที่ใหญ่โตเป็นเรื่องเล็กน้อยในขณะที่มีความรัก

จากความหมายและลักษณะการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ไม่ได้เกิดจากการถ่ายทอดพันธุกรรม แต่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ การรับรู้ของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ สภาพแวดล้อม เป็นต้น คนเรามักจะเลือกการรับรู้เฉพาะสิ่งที่ไม่ขัดต่อความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของตนเองที่เกิดขึ้นมาโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจก็ตาม และบุคลากรได้ประมวลและแปลความหมายหรือตีความหมายในบทบาทหน้าที่ออกมาโดยอาศัยประสบการณ์ในอดีต สภาพจิตใจในปัจจุบัน ความรู้ อารมณ์ สภาพแวดล้อม และทัศนคติเกี่ยวกับขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การธุรกิจ

ประโยชน์ของการรับรู้

อิทธิพลหรือประโยชน์ของการรับรู้ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น กันยา สุวรรณแสง (2542, หน้า 150) ได้กล่าวไว้ดังนี้ คือ

1. การรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้เกิดขึ้นไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การเรียนรู้ก็มีผลต่อการรับรู้ครั้งใหม่ เนื่องจาก ความรู้ความจำเดิม จะช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าคืออะไร สังเกตได้จากขบวนการ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความจำ ความจำเดิม จะช่วยแปลความหมายให้ทราบว่าคืออะไร (กันยา สุวรรณแสง, 2542, หน้า 150)

2. การรับรู้มีความสำคัญต่อเจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้อยู่แล้วย่อมเกิดความรู้สึกและมีอารมณ์ พัฒนามาเป็นเจตคติและพฤติกรรมก็ตามมาในที่สุด

ปัจจัยกำหนดการรับรู้

สิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกัน การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง และจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใด

อย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ในบทความเรื่ององค์ความรู้ในการพัฒนาตนเอง (ภาสกร ลิขิตสัจกุล, 2553) กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้มและขนาดของสิ่งเร้า (Intensively and Size) การกระทำ (Repetition) สิ่งที่ตรงกันข้าม (Contrast) การเคลื่อนไหว (Movement)

2. อิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ยังแบ่งออกได้อีก 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะของผู้รับ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพกับด้านจิตวิทยา คือ

1.1. ด้านศักยภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะสัมผัสอื่นๆปกติหรือไม่ มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด เช่น หูตึง เป็นหวัด ตาเอียง บอดสี สายตายาว สายตาสั้น ผิวหนังชา ตายด้าน ความชรา ถ้าปิดปกติหรือหย่อนสมรรถนะ ก็ย่อมทำให้การรับสัมผัสผิดไปด้อยสมรรถภาพในการรับรู้ลงไป ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัส จะทำให้รับรู้ได้ดี การรับรู้บางอย่างเกิดจากอวัยวะรับสัมผัส 2 ชนิดทำงานร่วมกัน เช่น ลิ้นและจมูกช่วยกันรับรู้รส การรับรู้จะมีคุณภาพมากขึ้นถ้าเราได้สัมผัสหลายทาง ดังนั้นคุณลักษณะด้านสรีระวิทยาของบุคคลจะต้องสมบูรณ์ การรับรู้จึงจะสามารถแปลความออกมาได้

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นั้นมีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจ ทักษะค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการเรียนรู้เดิมและประสบการณ์เดิมทั้งสิ้น นักจิตวิทยาถือว่า การรับรู้นั้นเป็นสิ่งที่บุคคลเลือกสรรอย่างยิ่ง เริ่มตั้งแต่การรับสัมผัส เลือกเอาเฉพาะที่ต้องการและแปลความให้เข้ากับตนเอง บุคคลจึงจะเลือกรับรู้สำหรับลักษณะของผู้รับรู้ทางด้านจิตวิทยานั้น ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้มี 14 อย่าง คือ

1.2.1 ความรู้เดิมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

1.2.2 ความต้องการความปรารถนาหรือแรงขับ ใครต้องการอะไรก็สนใจแต่สิ่งนั้น

1.2.3 สภาพของจิตใจหรือสภาวะทางอารมณ์ คนเราขณะอารมณ์ดีมักจะไม่พิจารณารายละเอียดของสิ่งเร้ามากนัก

1.2.4 เจตคติมีผลต่อการแปลความหมาย การมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งเร้า จะทำให้เกิดการรับรู้ที่ดี

1.2.5 อิทธิพลของสังคม สภาพความเป็นอยู่ของสังคมและลักษณะของวัฒนธรรมปทัสถาน เป็นกรอบของการอ้างอิง จารีตประเพณี ค่านิยมเป็นเครื่องกำหนดการรับรู้ของคน ทำให้คนแต่ละกลุ่มรับรู้สิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันออกไป

1.2.6 ความตั้งใจที่จะรับรู้ และความสนใจในสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรามีมากมายล้วนแต่มีโอกาสก่อให้เกิดการรับรู้ในตัวเราได้ แต่ในขณะหนึ่ง ๆ เราไม่ได้รับรู้ทุกสิ่งทุกอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเราพร้อม ๆ กัน เราจะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ผ่านเข้าทางประสาทสัมผัสบางสิ่งบางอย่างเข้าหูซ้ายไปทะลุออกหูขวา โดยไม่มีการรับรู้หรือตระหนักถึงสิ่งนั้นเลย มีปฏิกิริยาต่อสิ่งต่าง ๆ มากน้อยต่างกันไม่เสมอเหมือนกัน มีนักจิตวิทยาให้หลักการว่า มนุษย์นั้นมีแนวโน้มที่จะเลือกรับรู้ในสิ่งที่ไม่ขัดกัน หรือไม่ทำลายสถานการณ์ สิ่งใดที่คิดว่าจะทำลายชื่อเสียงเกียรติคุณก็จะไม่รับรู้สิ่งนั้น ๆ ทั้ง ๆ ที่สิ่งนั้น ๆ เข้าสู่ประสาทสัมผัสแล้วก็ตาม

1.2.7 ความสนุกสนามเพลิดเพลินต่อการรับรู้ เพราะเมื่อมีความสนุกสนานก็จะมีความรู้สึกสบายใจช่วยทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ได้เร็วและดี

1.2.8 แรงจูงใจ มีผลต่อการรับรู้ แรงกระตุ้น กระตุ้นให้เกิดความต้องการในสิ่งใดจะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้สิ่งนั้นเป็นอย่างดี

1.2.9 คุณค่าและความสนใจที่มีผลต่อการรับรู้ เมื่อเห็นคุณค่าก็เพิ่มความสนใจต่อการที่จะรับรู้

1.2.10 ความดึงดูดในทางสังคม ถ้าคนส่วนใหญ่หรือกลุ่ม สนใจอะไร เราจะสนใจบ้าง การรับรู้จะดีขึ้น

1.2.11 สติปัญญา คนที่เฉลียวฉลาดจะรับรู้ได้ดี เร็วและถูกต้องกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำแปลความหมายได้มีเหตุผล

1.2.12 การสังเกตพิจารณา ช่วยการแปล ทำให้รับรู้แม่นยำขึ้น รู้ละเอียดลึกซึ้งยิ่งขึ้น

1.2.13 ความพร้อมหรือการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้

1.2.14 การคาดหวัง บางครั้งคนเราก็คาดหวังล่วงหน้า ซึ่งเป็นการเตรียมความพร้อมให้เรารับรู้สิ่งใหม่

2. ลักษณะของสิ่งเร้า ลักษณะของสิ่งเร้านั้นพิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับว่าสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจได้มากน้อยเพียงใดหรือไม่ ลักษณะของสิ่งเร้าที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มีดังนี้

2.1. สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจหรือความตั้งใจ ได้แก่ คุณสมบัติและคุณลักษณะของสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้นั่นเอง ซึ่งถ้าสิ่งเร้ามีคุณสมบัติและลักษณะที่สนองธรรมชาติในการรับรู้ของคนเรา ก็จะมีความตั้งใจในการรับรู้ดีขึ้น

2.2. การจัดลักษณะหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า คนเรามีแนวโน้มที่จะรับรู้ดีขึ้นถ้าสิ่งเร้านั้นมีความคล้ายคลึงหรือมีลักษณะสำคัญเหมือนกัน สิ่งเร้าที่อยู่ภายในของเขตที่ใกล้เคียง

คนเรามักจะรับรู้ว่า มีความเกี่ยวข้องกันมากกว่าสิ่งที่อยู่ไกลกันออกไป เรารับรู้เป็นส่วนรวมมากกว่าที่จะรับรู้เป็นส่วนย่อย ๆ ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยที่มารวมกัน ถ้าไม่มีอะไรขัดขวางแล้ว คนเรามักจะรับรู้ในลักษณะเดียวกัน ต่อเนื่องกันตั้งแต่ต้นจนจบ

ความผิดพลาด

1. คุณสมบัติของสิ่งเร้า หรือส่วนประกอบที่แตกต่าง มีความเชื่อที่บุคคลมีต่อการรับรู้ เช่น ลวงตา คือ ภาพที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ทำให้การรับรู้ของเราเบี่ยงเบน ผิดพลาดไปจากความจริง การเติมสิ่งหนึ่งสิ่งใด คือการต่อเติมสิ่งสิ่งใดลงไป ทำให้ภาพที่มองเห็นผิดไปจากความเป็นจริง ขนาด สัมพันธ์ หรือขนาดเปรียบเทียบ การตัดสินขนาดอาจผิดไปจากความเป็นจริง

2. ความเชื่อที่ผิด ๆ

3. ความไม่สมบูรณ์ของประสาทหรืออวัยวะสัมผัส ภาวะอินทรีย์ของผู้รับรู้ผิดไป เช่น กินเหล้า กินยาบางอย่างเข้าไป ก็จะเกิดความผิดพลาดของการรับรู้

4. อุปทานของตนเอง

5. การแปลสัมผัสผิด เพราะประสบการณ์น้อย มีความรู้ไม่พอ

6. บุคลิกภาพ อุปนิสัยและเจตคติ คนมองโลกในแง่ดีมักมองเห็นสิ่งดีของสิ่งเร้ามากกว่าส่วนเสีย

7. ความต้องการ คนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ถ้าถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าเดียวกันก็อาจเกิดการรับรู้ต่างกัน

8. อารมณ์เป็นตัวแปรทำให้เกิดการรับรู้ผิดพลาดได้

9. ความใส่ใจ คือ ความตั้งใจเลือกเฟ้นเฉพาะสิ่งที่ตรงกับความสนใจของเรา

10. วัฒนธรรมเป็นส่วนประกอบของการอ้างอิง

11. การมองในแง่มุม ทิศทาง บรรยากาศต่างกัน จะเกิดการรับรู้ต่างกัน

องค์ประกอบของการรับรู้

การรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

โยธิน ศันสนยุทธ และคณะ (2533, หน้า 381) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบอันเนื่องมาจากบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ว่า การรับรู้ประกอบด้วยความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการ การเห็นคุณค่า

Munn (1996) กล่าวว่า บุคคลอาจจะรับรู้ต่างกัน โดยเกิดขึ้นกับ 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยความสนใจภายนอก เป็นลักษณะบางอย่างของสิ่งเร้า เช่น ความเข้มของแสก เสียง หรือรสก็ได้ โดยบุคคลจะมีการเลือกสิ่งที่มีความเข้มมากกว่าสิ่งที่อ่อน ขนาดก็เช่นเดียวกับความเข้ม ยิ่งมีขนาดใหญ่ก็ยิ่งเรียกร้องความสนใจมากขึ้น การทำซ้ำก็เป็นการเรียกร้องที่ดีกว่าเกิด

สิ่งเร้าเพียงครั้งเดียว ส่วนการเคลื่อนไหว บุคคลจะให้ความสนใจสิ่งที่เคลื่อนไหวมากกว่าสิ่งที่หยุดนิ่ง เป็นต้น

2. ปัจจัยความสนใจภายใน เป็นปัจจัยที่อยู่ในตัวของบุคคลนั่นเอง อาจพิจารณาได้ในประเด็นความจูงใจ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ ซึ่งล้วนแล้วแต่มีส่วนสัมพันธ์กับบุคลิกภาพทั้งสิ้น เช่น การเรียนรู้ที่บุคคลมีมาตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเป็นผู้ใหญ่นั้น จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ของตัวเขา บุคคลจะมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจและรับรู้ในสิ่งเร้าและสถานการณ์การรอบตัวที่แตกต่างกันด้วย เป็นต้น

กระบวนการรับรู้

ในกระบวนการรับรู้นั้น Munn (1996) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้นั้นจะเกี่ยวข้องกับ 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกรับสาร ในขั้นตอนนี้ จะเกี่ยวข้องกับการเลือกรับสารทั้งการเลือกโดยจงใจและการเลือกโดยไม่จงใจ คือ การที่ผู้รับสารจะเลือกรับสิ่งเร้าใด หรือเลือกรับสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งที่มีอยู่ด้วยกันหลายแห่ง เนื่องจากในแต่ละวันมีสิ่งเร้าและมีสารต่าง ๆ จำนวนมากเข้าไปในชีวิตประจำวัน จึงต้องมีการเลือกว่าต้องการจะมีการรับรู้สิ่งใดบ้าง เพราะเราไม่สามารถจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้หมด การตัดสินใจที่จะเลือกว่าจะรับรู้สิ่งใด ๆ นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน เช่น ความสนใจ ความรู้ ประสบการณ์ ทัศนคติ ความเชื่อ อุดมการณ์ ลัทธินิยม ฯลฯ ผู้รับสารมักจะเลือกรับสารที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดเดิมของตนอยู่เสมอ

ขั้นตอนที่ 2 การจัดรวบรวมสาร คือ ในการรับรู้สิ่งต่าง ๆ ผู้รับสารมักจะมีแนวโน้มที่จะรวบรวมสิ่งเร้า หรือสารต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันในรูปแบบต่าง ๆ ที่การรวบรวมสารหรือสิ่งกระตุ้นเข้าไว้ด้วยกันมีหลายประการ เช่น การจัดรวบรวมโดยพิจารณาจากความใกล้เคียง การจัดรวบรวมโดยพิจารณาจากความคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การตีความ ในขั้นตอนนี้เป็นการแปลความหมายหรือการตีความ ซึ่งผู้รับสารแต่ละคนนั้นอาจจะมีความหมายข่าวสารชิ้นเดียวกัน ที่ส่งผ่านได้ไม่ตรงกัน เนื่องจากความหมายของข่าวสารที่ส่งไปไม่ได้อยู่ที่ตัวอักษร รูปภาพ หรอคำพูดนั้น แต่อยู่ที่ผู้รับสารเลือกที่จะรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสาร ตามความเข้าใจของตนเองตามทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ในขณะนั้น

Solomon (1999) ยังได้อธิบายไว้อีกว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นทางความรู้สึกต่าง ๆ ได้แก่ ภาพ เสียง กลิ่น รส ลักษณะพื้นผิว ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นภายนอก ในกรณีที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการปฏิบัติจะหมายถึง นโยบาย ข้อบังคับ การสื่อสารทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบายและโครงการต่าง ๆ เป็นต้น ระดับการรับรู้จะสูงหรือต่ำนั้นขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งกระตุ้น และ

ความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ โดยสิ่งกระตุ้นดังกล่าวจะผ่านทางความรู้สึกต่าง ๆ คือ ทางหู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง หรือที่เรียกกันว่าประสาทการรับรู้ ซึ่งกระบวนการรับรู้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน ขั้นแรก คือ การเปิดรับสิ่งกระตุ้น ขั้นที่สอง คือ การให้ความสนใจสิ่งกระตุ้นความรู้สึก ขั้นที่สาม คือ ขั้นตีความสิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางประสาทความรู้สึกนั้น ๆ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

คำว่า วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) กับคำว่าวัฒนธรรมของบริษัท (Corporate Culture) มักเป็นคำที่กล่าวถึงและใช้แทนกันอยู่เสมอ การพิจารณาถึงความหมายของวัฒนธรรมองค์การ ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงความหมายของวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์การ โดยได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ดังนี้

กอร์ดอน และคณะ (Gordon & others, 1990, p. 621) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การ (Corporate Culture) ว่าเป็นระบบค่านิยม ความเชื่อและพฤติกรรมร่วมกันของคนในองค์การ ซึ่งจะเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างในการสร้างบรรทัดฐานของกลุ่ม วัฒนธรรมจะช่วยให้บุคคลรู้ว่าเขาจะต้องทำอะไรและต้องประพฤติหรือมีพฤติกรรมอย่างไร

ดรัฟ (Daft, 1992, p. 317) ให้ความหมายว่า เข้าใจและวิธีคิด (Way of Thinking) ร่วมกันของคนในองค์การ และถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่ วัฒนธรรมจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เกิดความผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมและความเชื่อขององค์การ

โคเนอร์ และคลัคครอน (Kroeber & Kluckhorn, 1994, p. 61) ให้ความหมาย วัฒนธรรม ว่า หมายถึงรูปแบบที่สม่ำเสมอของพฤติกรรมทั้งที่เห็นโดยชัดแจ้ง และสิ่งที่อยู่ภายใน ซึ่งทำให้มนุษย์แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น ประเพณี ความคิดและคุณค่าต่าง ๆ ซึ่งวัฒนธรรมจะประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ

1. สามารถที่จะเรียนรู้ได้ (Learned) วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สามารถสร้าง ส่งผ่านหรือถ่ายทอดโดยการเรียนรู้ สังเกตและจากประสบการณ์

2. มีลักษณะร่วมกัน (Shared) ในแต่ละกลุ่มคน กล่าวคือ วัฒนธรรมจะเป็นสิ่งที่คนในกลุ่มคนและสังคมยอมรับร่วมกัน

3. สามารถถ่ายทอดและส่งผ่านในแต่ละรุ่นได้ (Tran Generational) วัฒนธรรมจะสามารถสั่งสมและส่งต่อไปยังคนรุ่นหลังต่อ ๆ ไปได้

4. มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Influences Perception) วัฒนธรรมจะเป็นเครื่องกำหนดและสร้างรูปแบบของพฤติกรรมและกำหนดมุมมองและการรับรู้โลกของคน

5. การปรับตัว (Adaptive) วัฒนธรรมจะขึ้นอยู่กับบุคคลและความสามารถของคนในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว

วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่คนส่วนใหญ่ในองค์การต่างให้การยอมรับและยึดถือปฏิบัติกันและเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติของคนรุ่นหลังต่อไป เพื่อให้ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2540, หน้า 40) ได้กล่าวถึงวัฒนธรรมองค์การว่าวัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ความคิด ความเชื่อที่คนในกลุ่มมีร่วมกันเรียกรวม ๆ ว่าเป็นคติฐานร่วม ซึ่งเกิดขึ้นมาเพื่อที่จะแก้ปัญหาของกลุ่มคนนี้ อันเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมที่อาศัยอยู่ถ้าหากปรับตัวไม่ได้จะมีผลทำให้กลุ่มต้องตายไปหรือสลายไป

กล่าวโดยสรุปในเรื่องความหมายของวัฒนธรรมองค์การ คือ เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงออกอย่างชัดแจ้งสามารถจับต้องได้ โดยสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายในวัฒนธรรมองค์การ เป็นระบบคุณค่าและความเชื่อร่วมกันของบุคลากรในองค์การ โดยองค์การทุกองค์การจะมีการสร้างและพัฒนาวัฒนธรรมของตนเอง โดยจะมีการแสดงออกผ่านทางระบบการทำงาน การประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ ตลอดจนผ่านโครงสร้างองค์การ เพื่อให้ไปตามความรู้สึกและแบบแผนที่เหมาะสมในการดำเนินงานร่วมกันของสมาชิกทุกคนในองค์การ จึงจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวความคิดวัฒนธรรมองค์การ

การแบ่งวัฒนธรรมองค์การออกเป็นแต่ละประเภท สามารถบ่งบอกถึงลักษณะความเหมาะสมกับองค์การ ซึ่งแต่ละองค์การมีการใช้วัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป แนวคิดดังกล่าวทำให้ทราบว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นความเชื่ออย่างหนึ่งที่บุคคลในองค์การนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ ดุกและคณะ (Cooke & Szumal, 1989, pp. 9-13) ได้อธิบายความหมาย เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ ได้ดังนี้

วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ เป็นข้อสมมุติฐานและความเชื่อพื้นฐานที่ถูกกำหนดโดยสมาชิกขององค์การ องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ คือ พฤติกรรมธรรมดา บรรทัดฐาน ค่านิยมที่เด่นชัด ปรัชญา กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ความรู้สึกหรือบรรยากาศ เทคโนโลยี ประกอบด้วยวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 12 มิติ คือ

ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพอใจของบุคลากรในองค์การ ความต้องการความสำเร็จต้องการไมตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และมีลักษณะของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จกับการทำงานแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเน้นความสำเร็จ หมายถึง องค์การที่มีภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดี มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การมีลักษณะของการมีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีเหตุมีผลมีหลักการ และเป็นนักวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความสุขสนุกกับงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมาย

2. มิติเน้นสัจการแห่งตน หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและตามความคาดหวัง เป้าหมายของการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณที่ได้รับ รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าของพนักงานทุกคน ทุกคนมีความภูมิใจในงานของตน

3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับพนักงาน คือถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การ การทำงานมีลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของพนักงานมีความสุข ภูมิใจ และสนุกกับการนิเทศ การสอน และบทบาท พี่เลี้ยง และได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทุกคนในองค์การมีความเป็นกันเอง เปิดเผย และมีความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม การแสดงออกของพนักงานในองค์การจะเน้นการ ทำงานในลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันและเข้าใจความรู้สึกซึ่ง กันและกันในการทำงาน รู้ใจเขาใจเรา

ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคลเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร เน้นถึงสัมพันธภาพกับบุคคลในลักษณะปกป้องตนเอง และตั้งรับเพราะเป็นแนวทางทำให้มั่นคงและปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงการแข่งขันที่อาจเกิดขึ้น พฤติกรรมที่ถูกต้องในองค์การคือ พยายามเห็นด้วยและคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ ลักษณะคล้อยตามเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์การพึงพอใจ

2. มิติเน้นกฎระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออก ลักษณะอนุรักษ์นิยม รักษาประเพณีแบบแผนการปฏิบัติงาน มีการควบคุมด้วยระบบราชการ คนในองค์การต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด

3. มิติเน้นการพึ่งพา หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกถึงสายงานบังคับบัญชาศูนย์รวมการบริหารจัดการ การตัดสินใจที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจนั้น และทุกคนเชื่อว่าการตัดสินใจนั้นถูกต้อง ทุกคนไม่สนใจคุณภาพ ของงานหรือลักษณะงานที่ท้าทาย ไม่ทราบจุดมุ่งหมายในการทำงานของตนเองและขององค์การ มุ่งการปกป้องตนเองโดยการปฏิบัติตามผู้บริหาร

4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออก ที่เน้นการลงโทษเมื่อทำงานผิดพลาด แต่เมื่อทำงานประสบผลสำเร็จกลับไม่ได้รับรางวัลอะไร ทำให้พนักงานเกี่ยวความรับผิดชอบให้กับบุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงการกระทำต่าง ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ พนักงานทุกคนจะรู้สึกผิด ตำหนิตนเองและรู้สึกตนเองไม่มีคุณค่าเมื่อกระทำงานผิดพลาด ทุกคนหลีกเลี่ยงการทำงานหรือการปฏิบัติตัวที่ก่อให้เกิดการขัดแย้ง และความผิดต่าง ๆ พยายามหลีกเลี่ยงไปให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหาร

ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในการปฏิบัติงานเชิงรุก ลักษณะมุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการทางด้านความมั่นคงของพนักงานเป็นสำคัญ โดยลักษณะการทำงานจะมุ่งเน้นอำนาจ การมีความคิดเห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่นต่อต้านและมุ่งเจ้าระเบียบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ

1. มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการเผชิญหน้าเป็นอย่างมาก โดยมีค่านิยมการบริหารที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าถ้าได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการวางแผนล่วงหน้า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในองค์การอยู่เสมอ ๆ พนักงานจะแสดงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัย ไม่ไว้ใจบุคคลอื่น และแสดงอาการตำหนิและต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ

2. มิติเน้นอำนาจ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม โดยมีพื้นฐานแบบเน้นอำนาจหน้าที่และบทบาทของแต่ละคนอยู่ที่ตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากองค์การ คือ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ได้ควบคุมพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า ทุกคนมีความต้องการอำนาจเพื่อบำรุงรักษาความรู้สึกที่มั่นคง โดยการมุ่งเน้นที่ผลงานโดยการใช้อำนาจหน้าที่ ชอบเป็นผู้นิเทศและสอนงานเพื่อนร่วมงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

3. มิติเน้นการแข่งขัน หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการแข่งขันที่ต้องการผลแพ้ชนะ พนักงานต้องการชนะและดีกว่าคนอื่น ทุกคนมุ่งการแข่งขันเพื่อรักษาความรู้สึกการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับในที่ทำงานและเกิดผลสำเร็จที่การทำงานที่มีการแข่งขันและความเชื่อว่าการทำงานต้องการแข่งขันกันทำงานจึงจะประสบผลสำเร็จ

4. มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกลักษณะเจ้าระเบียบ การทำงานอย่างหนักและยึดมั่นในระบบการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วนแต่ได้รับผลงานและผลผลิตขององค์การน้อยมาก และใช้ระยะเวลานานมากในการทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เน้นการทำงานที่มีระบบระเบียบอย่างละเอียด

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การจะมีลักษณะสำคัญในการศึกษาหรือพิจารณาเช่นเดียวกับการศึกษาบุคลิก หรือลักษณะนิสัยของบุคคล เช่น เราอาจพิจารณานิสัยของบุคคลจากความใจร้อน ใจเย็น สุภาพเป็นมิตร หวาดระแวง วิตกกังวล เป็นต้น ส่วนลักษณะของวัฒนธรรมองค์การจะประกอบด้วยลักษณะ ดังนี้

รอบบินส์ (Robins, 1997, p. 237) ได้กล่าวถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย ลักษณะ 15 ประการ คือ

1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความกล้าเสี่ยง (Innovation and Risk Taking; Risk To Lerance) เป็นระดับของการสนับสนุนให้พนักงานประดิษฐ์คิดค้น หรือริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ตลอดจนมีความกล้าเสี่ยงในการปฏิบัติงานหรือตัดสินใจในองค์การ ความรับผิดชอบ อิสระ เสรีภาพในการคิดค้น หรือริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ ที่องค์การเปิดโอกาสให้บุคคล

2. การให้ความสนใจในรายละเอียด (Attention to Detail) คือการที่พนักงานให้ความสำคัญ ในรายละเอียดการดำเนินการในองค์การเพียงไร กล่าวคือ องค์การมุ่งหวังให้พนักงานปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้องในรายละเอียดต่าง ๆ

3. การมุ่งผลสำเร็จหรือผลงาน (Outcome Orientation) ระดับของการที่ผู้บริหารในองค์การ ให้ความสำคัญกับผลสำเร็จ หรือผลงานขององค์การมากกว่ากระบวนการหรือวิธีการในการบรรลุผล ดังกล่าวเป็นการพิจารณาว่าองค์การเน้นผลงานหรือวิธีการในการทำงาน

4. การให้ความสำคัญกับบุคคล (People Orientation) การตัดสินใจหรือดำเนินการต่าง ๆ ในองค์การพิจารณาถึงผลกระทบที่มีต่อบุคคลในองค์การมากน้อยเพียงไร เป็นการพิจารณาถึงลักษณะขององค์การด้านการให้ความสำคัญของบุคคล

347656

5. การทำงานเป็นทีม (Team- orientation) องค์การมีการออกแบบงานหรือจัดรูปงานที่ให้การทำงานมีการร่วมกันทำงานในรูปทีมงานมากกว่าให้บุคคลแต่ละคนทำงานโดยอิสระหรือเน้นการทำงานรายบุคคล

6. การทำงานเชิงรุก (Aggressiveness) องค์การให้ความสำคัญกับระดับของการแข่งขันและการปฏิบัติงานเชิงรุกของพนักงานในองค์การมากน้อยเพียงใด องค์การกระตุ้นหรือเน้นการแข่งขันมากกว่าการปล่อยให้ทุกอย่างดำเนินไปเรื่อย ๆ หรือตามยถากรรมมากน้อยเพียงไร

7. ความมีเสถียรภาพ (Stability) ระดับของการให้ความสำคัญกับการรักษาเสถียรภาพและสภาพเดิมขององค์การมีมากน้อยเพียงไร

8. ทิศทางขององค์การ (Direction) การปฏิบัติงานขององค์การมีการกำหนดเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานไว้ชัดเจนมากน้อยเพียงไร

9. บูรณาการในองค์การ (Integration) คือ ระดับของการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การ การสนับสนุนให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อย การปฏิบัติการที่สอดคล้องกลมกลืนกันของหน่วยงานย่อยในองค์การ

10. การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support) ได้แก่ ระดับของการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้บริหาร

11. การควบคุม (Control) ได้แก่ การที่องค์การมีกฎระเบียบข้อบังคับตลอดจนการบังคับบัญชาโดยตรงในการควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

12. การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Identity) คือ ระดับของการที่สมาชิกในองค์การมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์การและมององค์การทั้งองค์การในภาพรวมมากกว่าการสนใจเฉพาะหน่วยงานของตน

13. ระบบการให้รางวัล (Reward System) ได้แก่ การที่องค์การมีระดับของการให้รางวัลจากผลงานของพนักงานมากกว่าการให้รางวัลจากความสนิทกัน ระบบอาวุโสหรือความชอบส่วนตัว

14. การจัดการกับความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) คือ ระดับของการที่องค์การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถวิพากษ์วิจารณ์และจัดการความขัดแย้งอย่างเปิดเผย

15. รูปแบบการติดต่อสื่อสาร (Communication Pattern) ได้แก่ระดับของความเป็นทางการในการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

ลักษณะทั้ง 15 ประการนี้จะเป็นปัจจัยหรือแนวทางในการพิจารณาถึงวัฒนธรรมองค์การว่าองค์การมีบุคลิกเฉพาะขององค์การหรือมีวัฒนธรรมอย่างไร

1. วัฒนธรรมแบบคนใจร้อน (Tough–guy Culture) เป็นวัฒนธรรมที่ประกอบด้วยผู้ที่ก้าวหน้ามาจากการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูงและรู้ผลการปฏิบัติงานรวดเร็วซึ่งมีลักษณะของการเจริญเติบโตหรือเสื่อมถอยอย่างรวดเร็ว องค์การจะชอบเสี่ยงและเห็นผลของการเสี่ยงเร็วเหมือนนักพนัน ผลสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การอาจเกิดขึ้นในชั่วข้ามคืน องค์การจะสนับสนุนคนที่ชอบเสี่ยงและมีค่านิยมในการแข่งขันคนในองค์การจะต้องเป็นคนที่ต่อสู้ และทำงานในเชิงรุก ในองค์การที่มีวัฒนธรรมแบบนี้มักจะมีประเพณีเพื่อเป็นกรอบในการทำงานและเพื่อป้องกันตนเองไม่ให้ถูกมองว่าทำงานไม่รอบคอบ องค์การจะกระตุ้นให้คนทำงานจากการแข่งขัน แต่ขณะเดียวกันองค์การก็จะเกิด ปัญหาในการทำงานเพื่อผลระยะยาว เพราะคนในองค์การมักจะให้ความสำคัญกับงานที่เห็นผลเร็วหรือให้ผลระยะสั้นมากกว่า องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบคนใจร้อนนี้อาจสะท้อนโดยการทุกคนแต่งกาย ทันสมัย ชอบเล่นกีฬาประเภทเดียว คนในองค์การชอบวางตัวเหนือผู้อื่นและเมื่อมีการมาติดต่อ พนักงานต้อนรับอาจไม่สนใจผู้มาติดต่อเลย องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบคนใจร้อนมักจะได้แก่ บริษัท ก่อสร้าง กิจการเครื่องสำอาง กิจการโฆษณา งานที่ปรึกษา งานบันเทิง ซึ่งการทำงานต้องแข่งขันกับ เวลา และอาจเกิดสำเร็จหรือล้มเหลวในงานได้ตลอดเวลา

2. วัฒนธรรมแบบงานหนักและรักสนุก (Work Hard Play Hard Culture) เป็นวัฒนธรรมที่คนทำงานแบบงานเป็นงาน เล่นเป็นเล่น เอาจริงเอาจังกับงานขณะเดียวกันก็สนุกสนานหรือเล่นอย่างเต็มที่ ความเสี่ยงในกิจกรรมขององค์การมีน้อยแต่การทำงานขององค์การสามารถรู้ผลได้เร็วว่าประสบความสำเร็จหรือไม่ ผู้ที่ประสบความสำเร็จมักจะเป็นผู้ที่ขยันหมั่นเพียร ทำงานหนัก และทำงานได้ดีทั้งในส่วนตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์การที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ พนักงานมักจะมีความเป็นกันเอง เป็นมิตร ชอบพบปะผู้คนและสนุกสนาน องค์การจะมีการพบปะสังสรรค์ของพนักงาน องค์การจะทำให้คนตื่นตัว และเร่งทำงานที่อยากรู้ผลเร็ว ซึ่งการเร่งทำงานอาจส่งผลกระทบถึงคุณภาพของงานได้ องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบงานหนักและรักสนุกนี้อาจเห็นได้จากการที่พนักงานแต่งตัวธรรมดาเหมือนชนชั้นกลาง ชอบอยู่บ้านที่มีบริเวณ ชอบเล่นกีฬาเป็นทีม เช่น บาสเกตบอล ชอบใช้คำย่อในการพูดคุย ให้ความสำคัญกับผู้อื่น เช่น หากมีนัดกับผู้อื่นก็มักจะมารอรับ และมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน องค์การที่มักจะมีวัฒนธรรมแบบนี้ ได้แก่ ธุรกิจการขาย ธุรกิจคอมพิวเตอร์ บริษัทแบบแฟรนไชส์

3. วัฒนธรรมการเอาบริษัทเป็นเดิมพัน (Bet Your - company Culture) เป็นวัฒนธรรมที่การตัดสินใจมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของบริษัทมาก และการทำงานรู้ผลของความสำเร็จหรือล้มเหลวช้า การทำงานเสี่ยงแต่กว่าจะทราบผลของการเสี่ยงต้องใช้เวลามากและอาจแก้ปัญหาต่าง ๆ ไม่ทันกาล ทำให้องค์การล้มเหลวได้ การตัดสินใจจึงเหมือนกับการนำองค์การไปเดิมพัน การตัดสินใจ พลาดเพียงครั้งเดียวหรือสองครั้งอาจหมายถึงการล่มสลายขององค์การได้ การ

ตัดสินใจที่ถูกต้องจึงมีความสำคัญมากในองค์การประเภทนี้ องค์การและสมาชิกในองค์การจะยอมเสียเวลาในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ มากเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดองค์การ ให้ความสำคัญกับอนาคต บุคคลในองค์การจะเป็นผู้ที่อดทน รอบคอบ พึ่งพาอาศัยกัน ปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพและรักษาสัมพันธภาพที่ดีไว้ วัฒนธรรมแบบนี้จะช่วยให้สิ่งประดิษฐ์หรือผลงานขององค์การมีคุณภาพสูง แต่มักจะไม่ผลิตอย่างรวดเร็ว หากเป็นองค์การธุรกิจในระยะสั้นอาจประสบปัญหาทางเศรษฐกิจหรือการเงินได้ องค์การที่มีวัฒนธรรมแบบนี้อาจเห็นได้จากการที่บุคคลแต่งกายเหมาะสมกับตำแหน่ง ชอบเล่นกอล์ฟ ภาษาเป็นทางการให้เกียรติผู้อื่น การติดต่อกันมีความเป็นทางการ องค์การที่มักจะมีวัฒนธรรมแบบนี้ เช่น ธุรกิจขนาดใหญ่ บริษัทน้ำมัน บริษัทอากาศยาน บริษัทออกแบบคอมพิวเตอร์ เหมืองแร่ขนาดใหญ่ กองทัพ เป็นต้น

4. วัฒนธรรมแบบกระบวนการ (Process Culture) เป็นวัฒนธรรมที่งานมีความเสี่ยงน้อยและรู้ผลการทำงานขององค์การช้า เหมือนกับการทำงานของระบบราชการ ซึ่งแม้ว่าจะมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานแต่องค์การยังคงอยู่รอดต่อไปได้ ในวัฒนธรรมนี้พนักงานจะเน้นกระบวนการในการทำงาน ทุกอย่างมีกระบวนการในการปฏิบัติไว้ให้ยึดถือและเป็นเครื่องมือในการป้องกันระบบการทำงานจากเรื่องภายนอก เนื่องจากไม่ค่อยรู้ผลการทำงานหรือกว่าจะทราบผลก็ล่าช้า การทำตามกระบวนการจึงเป็นการป้องกันความผิดพลาดหากมีการตรวจสอบในอนาคต ตำแหน่งและหน้าตาถือเป็นสิ่งสำคัญในวัฒนธรรมแบบกระบวนการ ผู้ปฏิบัติงานจะเน้นความถูกต้องในการปฏิบัติตามระเบียบ มีความรู้หรือจำระเบียบได้มาก องค์การจะมีระบบชั้น-ตำแหน่งและมีความเป็นทางการมาก ผู้บริหารจะมีโต๊ะ เครื่องประดับห้องทำงานต่างจากพนักงานทั่วไปในทุกระดับ วัฒนธรรมแบบกระบวนการอาจเห็นได้จากการอยู่แถบบริเวณเดียวกันของพนักงานการเล่นกีฬาที่มีกระบวนการเล่นชัดเจน เช่น ว่ายน้ำ วิ่ง ชอบอธิบายสิ่งต่าง ๆ ด้วยระเบียบ หรือถกเถียงหันเรื่องระเบียบบันทึก การติดต่อกับหน่วยงานแบบนี้จะต้องมีระเบียบขั้นตอนต่าง ๆ การที่ผู้ที่มาติดต่อกับองค์การต้องมีการแลกบัตรก่อน เป็นต้น องค์การที่มักจะมีวัฒนธรรมแบบกระบวนการได้แก่ หน่วยงานราชการ หน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีระเบียบกฎเกณฑ์ในการทำงาน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์การแต่ละประเภทก็ควรจะมีวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์การเอง หรือบางหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การอาจมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงาน การพิจารณาถึงวัฒนธรรมองค์การจึงต้องเป็นไปอย่างรอบคอบและทำด้วยความระมัดระวัง และทำให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์การให้มากที่สุด วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การควรจะให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

อำพร ไตรภัทร (2550, หน้า 34-35) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ในบางกรณีอาจไม่ใช่พฤติกรรมของคนที่อยู่ในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์การที่มีขนาดใหญ่ หรือที่เป็นระบบราชการ Deal and Kennedy จัดระบบราชการเป็น "Process Culture" คือไม่มี (หรือมีน้อย) การให้ข้อมูลย้อนกลับ คนในองค์การจะยึดติดกับวิธีการทำงาน แต่ไม่ได้คำนึงถึงความสำเร็จขององค์การ องค์การเหล่านี้จะให้ผลการดำเนินองค์การค่อนข้างคงที่และมักไม่ค่อยปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป Edgar Schein และ Linda Smircich มีความเห็นที่คล้ายกันว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้องค์การเจริญขึ้น หรือเสื่อมถอยได้ กลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การมีพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ที่มีผลกระทบต่อระบบโดยรวม วัฒนธรรมการทำงานของกลุ่มที่ไม่ไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมขององค์การอาจส่งผลให้เกิดความเสื่อมต่อองค์การได้ บางองค์การอาจประสบความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างอย่างเป็นทางการขององค์การ ประกาศกลยุทธ์ใหม่ สรรหาผู้บริหารใหม่ ซื้อเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่ไม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในองค์การได้ เพราะการต่อต้านการไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของคนในองค์การที่ไม่ยอมปรับเปลี่ยนตามสภาพแวดล้อมมีมากมายหลายแบบ ส่วนใหญ่มาจากค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับตนเองและสิ่งที่ตนเองสนใจมากกว่าผลประกอบการ และความก้าวหน้าขององค์การ หากพิจารณาอย่างลึกซึ้งแล้วจะเห็นว่า วัฒนธรรมองค์การที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การจะทำให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จ องค์การที่มีขนาดใหญ่และมีโครงสร้างซับซ้อน มักมีวัฒนธรรมของคนในองค์การหลายแบบ และอาจเกิดความขัดแย้งกันได้ง่าย แผนกลยุทธ์ที่องค์การจัดทำขึ้นอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของคนในองค์การก็ได้ เมื่อทั้ง 2 สิ่งไม่สอดคล้องกันก็เป็นการยากที่จะนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติให้สำเร็จได้ ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องทำให้แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์การเป็นวัฒนธรรมการทำงานของคนส่วนใหญ่ในองค์การ วัฒนธรรมองค์การที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การเป็นสิ่งที่มีพลังมาก มันจะทำให้คนในองค์การทำงานร่วมกันไปในทิศทางที่องค์การตั้งเป้าหมายไว้และมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การในอนาคตได้

กล่าวโดยสรุป คือวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากสำหรับทุกองค์การ ไม่ว่าองค์การจะเล็กหรือใหญ่ก็ตาม การที่องค์การมีวัฒนธรรมที่คนในองค์การสามารถปฏิบัติตามและยอมรับได้ จะเป็นสิ่งที่ทำให้องค์การสามารถขับเคลื่อนกระบวนการใหม่ ๆ และสามารถกำหนดกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อการแข่งขันได้ดีกว่าองค์การที่เกิดความขัดแย้งในวัฒนธรรมภายในองค์การเอง และเป็นจุดแข็งขององค์การที่จะไปสู่เป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ในอนาคต

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การอยู่ร่วมกับระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์การมากมายทั้งระบบการให้รางวัลตอบแทน ระบบโครงสร้างองค์การ ระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ ฯลฯ ระบบต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลกระทบถึงกันตลอดเวลา ระบบวัฒนธรรมองค์การก็เช่นเดียวกันคือจะได้รับผลกระทบจากด้านอื่น ๆ ขององค์การ ซึ่งมีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การหลายประการด้วยกัน

กอร์ดอน และคณะ (Gordon & others, 1990, p. 621) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การ

1. กลุ่ม (Work Group) เป็นปัจจัยที่กระทบต่อลักษณะของวัฒนธรรมองค์การโดยตรง กลุ่มจะทำหน้าที่ในการกล่อมสมาชิกในกลุ่มและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก การที่กลุ่มสามารถสร้างบรรทัดฐานของกลุ่มและดูแลควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกได้ก็จะส่งผลต่อวัฒนธรรมขององค์การได้เช่นกัน ปัจจัยในกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ ความผูกพันของสมาชิกกลุ่มและความผูกพันกับภาระหน้าที่ของกลุ่มสมาชิก (Commitment) ขวัญและกำลังใจในกลุ่ม (Morale) มิตรภาพภายในกลุ่ม (Friendliness)

2. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (Manager/ Supervisor Leadership Style) ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาระดับต้น ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานเนื่องจากผู้บริหารจะเป็นตัวอย่างของพฤติกรรมของพนักงานและเป็นผู้ที่ควบคุมดูแลพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ตลอดจนให้รางวัลแก่พฤติกรรมของสมาชิกที่เป็นที่พึงปรารถนาขององค์การ ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานและวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยด้านความมีภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การ เช่น ความใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การและความทุ่มเทของพนักงานในการปฏิบัติงาน

3. ลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) เป็นการพิจารณาลักษณะขององค์การ เนื่องจากองค์การแต่ละองค์การจะมีลักษณะเฉพาะของตัวเองในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านขนาดขององค์การ โครงสร้างองค์การ ความสลับซับซ้อน การรวมอำนาจ ความเป็นทางการ ฯลฯ ลักษณะเหล่านี้ แต่ละองค์การจะมีความแตกต่างกันอย่างมาก สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์การด้วย องค์การจะใช้รูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้กำหนดความประพฤติของพนักงานในองค์การ เช่น การที่องค์การที่มีขนาดใหญ่ มักจะเน้นที่ความชำนาญเฉพาะด้าน และการติดต่อสื่อสารมักจะมีความเป็นทางการไม่เป็นส่วนตัว (Impersonal) องค์การใหญ่จะเกิดสหภาพง่ายกว่าองค์การขนาดเล็ก เพราะองค์การขนาดเล็กมีระบบสัมพันธ์ภายในองค์การที่ไม่เป็นทางการระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เป็นต้น ลักษณะต่าง ๆ ขององค์การจึงกระทบต่อบุคลิกหรือวัฒนธรรมขององค์การ

4. กระบวนการในการบริหาร (Administrative Processes) เป็นระบบการทำงานในองค์การ เช่น กระบวนการในการติดต่อสื่อสารในองค์การ วิธีการปฏิบัติงานขององค์การ ขั้นตอนการทำงานในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมองค์การ เช่น องค์การที่มีระบบการสื่อสารแบบเปิด ทุกคนสามารถติดต่อถึงกันได้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์การและช่วยสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมในองค์การ ซึ่งจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การทั้งหมดและล้วนแต่ส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์การทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุปคือ การดำเนินการเกือบทุกประการในองค์การ ล้วนแล้วแต่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมขององค์การ หรือลักษณะนิสัยขององค์การแทบทั้งสิ้น การกระทำใด ๆ ก็ตามในองค์การจึงต้องกระทำด้วยรอบคอบระมัดระวังเพื่อมิให้ส่งผลกระทบ หรือนำไปสู่การเกิดวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงปรารถนาขององค์การ

การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

รอบบิ้นส์ และเคลาท์เตอร์ (Robbins & Coulter, 2002, pp. 58-59) ได้กล่าวไว้ว่า ผลจากการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การมีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้านด้วยกัน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 3 มิติของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งในแต่ละด้านจะบอกลักษณะในด้านนั้นตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์การจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์การซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงถึงรูปแบบและบุคลิกลักษณะขององค์การและวิถีที่สมาชิกในองค์การถือปฏิบัติอยู่เช่นเดียวกันกับการบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยการใช้ค่าเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งต้องมีการระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และทำการประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง และมีการกระทำร่วมกันอย่างกว้างขวาง สำหรับองค์การในสหรัฐอเมริกา โอเรียลลี แชทแมน และแคลดเวล (O'Reilly, Chatman & Caldwell, 1991) ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่าโครงร่างวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Profile) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด (Attention to detail) หมายถึงระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ การวิเคราะห์ ตลอดจนการเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) หมายถึงระดับของการที่องค์การให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

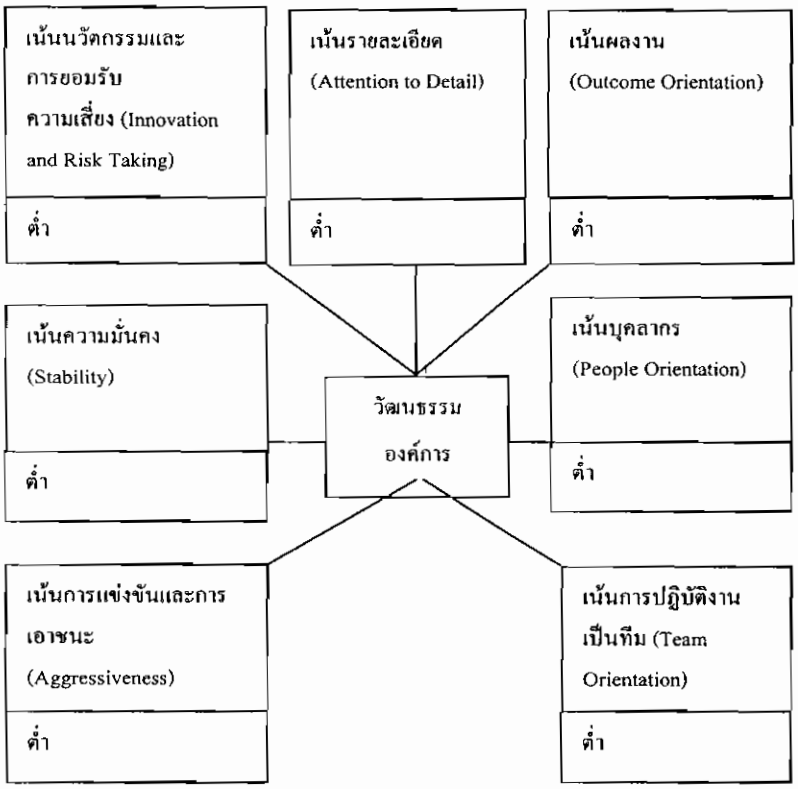
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People Orientation) หมายถึง ระดับของการนำเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์การมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Orientation) หมายถึงระดับของการบริหารการจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึงการที่องค์การมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งขันทางธุรกิจอย่างเอาจริงเอาจัง ตลอดจนสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์การมากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ

6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึงระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์การที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์การ

7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) หมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และการยอมรับความเสี่ยง



ภาพที่ 4 มิติของวัฒนธรรมองค์การ (Robbins & Coulter, 2002)

ซึ่งลักษณะโครงร่างของวัฒนธรรมองค์การทั้ง 7 ด้านนี้ ได้มีการใช้จัดการสำหรับบ่งบอกลักษณะของวัฒนธรรมองค์การในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนองค์การระหว่างประเทศในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกันกับงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การในประเทศออสเตรเลีย (เจมส์ ซี ซาร์รอส และคณะ, 2002 อ้างถึงใน วีรพล จักษ์ตรีมงคล, 2548) ที่ใช้ลักษณะโครงร่างของวัฒนธรรมองค์การเป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะเด่นทางด้านวัฒนธรรมขององค์การเดิมโครงร่างวัฒนธรรมองค์การได้พัฒนาขึ้นมาสำหรับการประเมินความสอดคล้องระหว่างบุคคลและคุณค่าขององค์การ โดยโอเรียลลี แชทแมน และเคลดเวล (O'Reilly, Chatman and Caldwell, 1991) ซึ่งแชทแมนได้ทำการศึกษาผู้ตรวจสอบระดับเริ่มต้น (Entry Level Auditor) จำนวน171 ตัวอย่าง สำหรับองค์การด้านบัญชีในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการจ้างงานที่ได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มแรกจะมีความสัมพันธ์กับองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว และผู้ที่ถูกจ้างงานที่มีความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในองค์การ และอยู่กับองค์การอย่างยาวนานภายหลังโครงร่างวัฒนธรรมองค์การได้มีการปรับปรุงสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินวัฒนธรรมองค์การตามลักษณะดังกล่าวทั้ง 7 ด้านโดยการให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรขององค์การนั้น ๆ ตอบแบบสอบถามด้านโครงร่างวัฒนธรรมองค์การจะช่วยทำให้ทราบถึงทัศนะต่าง ๆ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกา และญี่ปุ่น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานองค์การธุรกิจประกันภัยไทยไม่ส่งผลต่อการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

ปราณี มเหศักดานุภาพ (2546) ได้ศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม พบว่าภาวะผู้นำด้านบทบาทของผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม ผู้บริหารที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก แตกต่างจากภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ที่อยู่ในโรงเรียนขนาดกลาง และที่อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547) ได้ศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ระดับการรับรู้นโยบายองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา อยู่ในระดับปานกลางและลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับดี

2. บุคลากรมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี

3. บุคลากรมีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับอยู่ในระดับสูง

วาสนา สุวรรณศรี (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรในฝ่ายวางแผนและพัฒนาของวิทยาเขตสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลต่อระบบองค์การของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการ และด้านสังคมจิตวิทยาเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเป้าหมายและค่านิยมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านเทคนิควิธีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสังคมจิตวิทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้านย่อย ส่วนด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการจัดการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดระบบองค์การอยู่ระดับปานกลาง

สุพิชญาย์ อดิศัยรัตกุล (2550, หน้า 1) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน รองลงมาคือลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะความเป็นเพศชายและลักษณะการใช้อำนาจ พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานและอายุงานไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่มีเพียงปัจจัยด้านอายุเท่านั้น ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ปัจจัยด้านประเภทของบริษัทส่งผลต่อพนักงานมีปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

ซีส พาร์สัน และพอพเพนท์ (Seat, Parsons & Poppen, 1999, Abstract) ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมและความผูกพันต่อองค์การในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 6 แห่ง ในเขต Midwestern

สหรัฐฯ โดยตัวแบบการศึกษาวัฒนธรรมของคาเมรอนและแอตทิงตัน พบว่าอาจารย์และผู้บริการจำนวน 344 คน ที่รับรู้วัฒนธรรมในวิทยาลัยสอดคล้องกับตนเองหรือเห็นด้วยกับลักษณะวัฒนธรรม มีระดับของความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าผู้ที่เห็นว่าวัฒนธรรมในวิทยาลัยไม่สอดคล้องกับตนเองหรือไม่เห็นด้วยกับลักษณะวัฒนธรรม การเห็นด้วยหรือไม่ด้วยกับประเภทของวัฒนธรรมเป็นตัวแปรทำนายความผูกพันต่อองค์การได้สูงกว่าตัวแปรด้านบทบาท เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ และตำแหน่ง เพิ่มขึ้นพบว่า วัฒนธรรมแบบครอบครัวได้รับความชอบมากกว่าวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา

โคสท์ (Coates, 1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ และวัฒนธรรมองค์การ (Gender & Corporate Culture) พบว่าองค์ประกอบด้านบุคคลก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การด้วยเช่นกัน เมื่อมีการกระจายอำนาจอย่างถูกต้องตามสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งถ้าพนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การที่ถูกต้องก็จะมีการปรับเปลี่ยนการกระทำที่ขาดการไตร่ตรองมาเป็นการกระทำที่ผ่านการไตร่ตรองมาเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นเป้าหมายอย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การส่วนใหญ่มีทัศนะว่า วัฒนธรรมองค์การจะแสดงถึงความต้องการที่จะให้พนักงานมองย้อนกลับไปยังความรับผิดชอบของตนเองและจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ และการเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การ ซึ่งความต้องการนี้จะผลักดันให้พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพันธะสัญญาของพนักงานในการส่งมอบคุณค่าให้กับองค์การ

แพตเตอร์สัน (Patterson, 2000, p. 150) ได้ศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย The University Southern Mississippi ผลการวิจัยพบว่าการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมแบบลักษณะสร้างสรรค์อย่างมาก โดยวัฒนธรรมเฉพาะบางประเภทจะทำให้เกิดผลงานเฉพาะขึ้นมา ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยอื่น ๆ พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรจากแนวคิดของ คุก และซูมัล (Cooke & Szumal, 1993) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถบ่งบอกถึงลักษณะความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์การและเป็นแนวคิดที่เป็นความเชื่อพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การเกี่ยวกับพฤติกรรมและความรู้สึกหรือบรรยากาศในองค์การที่สามารถเป็นแนวทางและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ นอกจากนี้ยังเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมถึงพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การเป็นส่วนใหญ่ โดยจากงานวิจัยที่

เกี่ยวข้องจะพบว่าพนักงานส่วนใหญ่จะมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับสร้างสรรค์อยู่ในระดับสูง ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาก็ไม่ส่งผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแต่อย่างใด แต่ขนาดของสถานที่ทำงานที่มีขนาดเล็กและใหญ่จะมีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้วยเช่นกัน

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของโรงแรมสี่ดาวในเมืองพัทยา จำนวน 347 คน

2. กลุ่มประชากร ที่ใช้ในการวิจัยคือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยคำนวณหาตามตารางสำเร็จรูปของยามาเน่ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 49) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 5%

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ คือ 5% หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

ประชากรในที่นี้คือ 347 คน ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนดังนี้

$n = \frac{347}{1+347\ (.0025)} =$ 186 คน หรือ 186 ตัวอย่าง

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ที่มีระดับความเชื่อมั่น 95 หรือระดับนัยสำคัญ .05 จากสูตรดังกล่าวได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน จากประชากรทั้งหมด 347 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยทำการจับสลากจากจำนวนแผนกและรายชื่อทั้งหมดภายในโรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 186 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ ประกอบด้วยหลักการและขั้นตอนของลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ได้แยกเป็น 3 ด้าน 12 มิติ ดังนี้

ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ จำนวน 20 ข้อ

1. มิติเน้นความสำเร็จ
2. มิติเน้นสัจการแห่งตน
3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น
4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์

ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา จำนวน 20 ข้อ

1. มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย
2. มิติเน้นกฎระเบียบ
3. มิติเน้นการพึ่งพา
4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง

ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก จำนวน 20 ข้อ

1. มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม
2. มิติเน้นอำนาจ
3. มิติเน้นการแข่งขัน
4. มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ

รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 60 ข้อ โดยแต่ละองค์ประกอบมีคำถาม 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 60 ข้อ ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating

Scale) ของลิเคอร์ท (Likert's Scale) 5ระดับดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมของพนักงานโดยเกี่ยวข้องกับตัวแปรในการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตร IOC (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านเป็นผู้ให้คะแนน ดังนี้

2.1 ดร.พรรัตน์ แสดงหาญ ประธานหลักสูตร MM in HRM มหาวิทยาลัยบูรพา

2.2 ผศ.ดร.วีรวัฒน์ ปันนิตามัย

2.3 ผศ.ดร.อภิญญา อิงอาจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบเสนอแนะและแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้อง และขอคำแนะนำเพิ่มเติม หลังจากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try – out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ค่าแอลฟ่า (Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง 0 - 1 ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก

จากการศึกษาของ Sekaran, Uma ปี ค.ศ. 1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.75 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย, 2546, หน้า 55) ซึ่งได้ค่า .883 และรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์	20 ข้อ	ได้ค่า .893
1. มิติเน้นความสำเร็จ	5 ข้อ	ได้ค่า .882
2. มิติเน้นสัจการแห่งตน	5 ข้อ	ได้ค่า .882
3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น	5 ข้อ	ได้ค่า .884
4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์	5 ข้อ	ได้ค่า .882
ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา	20 ข้อ	ได้ค่า .889
1. มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย	5 ข้อ	ได้ค่า .877
2. มิติเน้นกฎระเบียบ	5 ข้อ	ได้ค่า .876
3. มิติเน้นการพึ่งพา	5 ข้อ	ได้ค่า .877
4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง	5 ข้อ	ได้ค่า .885
ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก	20 ข้อ	ได้ค่า .891
1. มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม	5 ข้อ	ได้ค่า .880
2. มิติเน้นอำนาจ	5 ข้อ	ได้ค่า .880
3. มิติเน้นการแข่งขัน	5 ข้อ	ได้ค่า .883
4. มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ	5 ข้อ	ได้ค่า .878

การรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้จัดการโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาทราบและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้

2. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาและให้โรงแรมช่วยเก็บรวบรวมไว้ให้ด้วย แล้วผู้วิจัยได้ไปรับแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 7 กันยายน 2555 ถึงวันที่ 15 กันยายน 2555 และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 186 ฉบับ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลระดับการรับรู้และวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผลดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยใช้ตามเกณฑ์เฉลี่ยของเบสท์ (Best, 1990, อ้างถึงใน สุริยา เสียงเย็น, 2550, หน้า 65) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับการรับรู้น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง ระดับการรับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง ระดับการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง ระดับการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง ระดับการรับรู้มากที่สุด

3. การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t – Test แบบ Independent Simple และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับ .05 ได้เปรียบเทียบรายคู่ภายหลังการทดสอบความแปรปรวน ด้วยวิธีการแบบ LSD

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา โดยผลการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบในการแจกแจงแบบที

F แทน ค่าสถิติทดสอบในการแจกแจงแบบเอฟ

p แทน ค่าความน่าจะเป็นจากกลุ่มตัวอย่างในการสรุปผลสถิติเชิงอนุมาน

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย นำเสนอโดยใช้รูปแบบการพรรณนาความประกอบตาราง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน โดยมีหัวข้อการนำเสนอเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 186)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	109	58.60
หญิง	77	41.40
อายุ		
18 – 30 ปี	114	61.29
31 - 40 ปี	52	27.96
41 - 50 ปีขึ้นไป	20	10.75
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	47	25.27
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	31	16.67
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	108	58.06
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	28	15.05
1-3 ปี	65	34.95
4-6 ปี	42	22.58
7-10 ปี	32	17.20
10 ปีขึ้นไป	19	10.22
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	140	75.27
ระดับบริหาร	46	24.73

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 และเป็นเพศหญิง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-30 ปี มากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 61.29 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 27.96 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 58.06 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปีมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.95 รองลงมาคือ มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.05 และมีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.22 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27 รองลงมาคือ มีตำแหน่งระดับบริหาร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาว

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นความสำเร็จ (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ดี	4.28	.705	มาก	5
2. ตามความคิดเห็นวินัยเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น	4.49	.676	มาก	1
3. ตามความคิดเห็นความทุ่มเทให้กับงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย	4.47	.642	มาก	2
4. ตามความคิดเห็นขวัญและกำลังใจดีจะทำให้มีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงาน	4.45	.682	มาก	3

ตารางที่ 4-2 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
5. ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีเป้าหมายและพยายามแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ดีในการปฏิบัติงาน	4.35	.723	มาก	4
รวม	4.41	.563	มาก	-

จากตารางที่ 4-2 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.536)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นวินัยเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.49, SD =.676) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นความทุ่มเทให้กับงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย($\bar{X}$ = 4.47, SD =.642) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นขวัญและกำลังใจดีจะทำให้มีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 45, SD =.682) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีเป้าหมายและพยายามแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.35, SD =.723) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X}$ = 4.28, SD =.705) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นสัจการแห่งตน (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ	4.40	.644	มาก	3
2. ตามความคิดเห็นความรักและศรัทธาต่องานที่ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดี	4.42	.655	มาก	2
3. ตามความคิดเห็นประโยชน์ของส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตน	4.35	.634	มาก	5
4. ตามความคิดเห็นความสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกัน	4.47	.590	มาก	1
5. ตามความคิดเห็นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต้องมาพร้อมกับการพัฒนาตนเอง	4.40	.722	มาก	4
รวม	4.41	.526	มาก	-

จากตารางที่ 4-3 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นสัจการแห่งตน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.526)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นความสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกัน ($\bar{X}$ = 4.47, SD =.590) ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นความรักและศรัทธาต่องานที่ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดี($\bar{X}$ = 4.42, SD =.655) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ($\bar{X}$ = 4.40, SD =.644) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต้องมาพร้อมกับการพัฒนาตนเอง

($\bar{X}$ = 4.40, SD =.722) และประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นประโยชน์ของส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตน ($\bar{X}$ = 4.35, SD =.634) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นการยกย่องคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานจะสร้างกำลังใจได้	4.22	.671	มาก	1
2. ตามความคิดเห็นการจะเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต้องมีอย่างเท่าเทียมกัน	4.15	.704	มาก	2
3. ตามความคิดเห็นการได้รับการสนับสนุนที่ดีจะทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.08	.802	มาก	5
4. ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.09	.715	มาก	4
5. ตามความคิดเห็นการเสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.12	.718	มาก	3
รวม	4.13	.543	มาก	-

จากตารางที่ 4-4 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13, SD =.543)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการยกย่องคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิด

ประโยชน์กับหน่วยงานจะสร้างกำลังใจได้ ($\bar{X}$ = 4.22, SD =.671) ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการจะเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต้องมีอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.15, SD =.704) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการเสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.12, SD =.718) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.09, SD =.715) และประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการได้รับการสนับสนุนที่ดีจะทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.08, SD =.802) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้องจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.26	.826	มาก	4
2. ตามความคิดเห็นการยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลักจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.38	.639	มาก	1
3. ตามความคิดเห็นการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเสมอจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.31	.688	มาก	3
4. ตามความคิดเห็นความเป็นกันเองและสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.31	.680	มาก	2
5. ตามความคิดเห็นการที่เพื่อนร่วมงานชอบพอรักใคร่จะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้	4.03	.831	มาก	5
รวม	4.26	.522	มาก	-

จากตารางที่ 4-5 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.522)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลักจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.38, SD =.639) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นความเป็นกันเองและสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.31, SD =.680) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเสมอจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.31, SD =.688) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้องจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.826) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการที่เพื่อนร่วมงานชอบพอรักใคร่จะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.03, SD =.831) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ในภาพรวม (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มิติเน้นความสำเร็จ	4.41	.563	มาก	2
2. มิติเน้นสัจการแห่งตน	4.41	.526	มาก	1
3. มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น	4.13	.543	มาก	4
4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์	4.26	.522	มาก	3
รวม	4.29	.459	มาก	-

จากตารางที่ 4-6 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29, SD =.459)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นสัจการแห่งตน ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.526) ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นความสำเร็จ ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.563) ประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.522) และประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น ($\bar{X}$ = 4.13, SD =.543) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ	2.90	1.188	ปานกลาง	3
2. ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ	3.63	3.221	มาก	2
3. ตามความคิดเห็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น	2.82	1.048	ปานกลาง	4
4. ตามความคิดเห็นไม่ควรที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน	2.50	1.205	ปานกลาง	5
5. ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว	4.34	.749	มาก	1
รวม	3.24	.921	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-7 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการเห็นพ้องด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.24, SD =.921)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว ($\overline{X}$ = 4.34, SD =.749) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ($\overline{X}$ = 3.63, SD =.3.221) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ = 2.90, SD =.1.188) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ($\overline{X}$ = 2.82, SD =.1.048) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 2.50, SD =.1.205) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติ เน้นกฎระเบียบ (n = 186)

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นควรยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน	3.62	1.055	มาก	3
2. ตามความคิดเห็นควรให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส	3.88	.874	มาก	1
3. ตามความคิดเห็นแบบแผนการปฏิบัติงานขององค์การดีแล้วไม่ควรเปลี่ยนแปลง	3.32	.971	ปานกลาง	5
4. ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด	3.58	.979	มาก	4
5. ตามความคิดเห็นควรมีความพึงพอใจในกฎระเบียบขององค์การ	3.63	.917	มาก	2
รวม	3.61	.817	มาก	-

จากตารางที่ 4-8 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นกฎระเบียบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61, SD =.817)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส ($\overline{X}$ = 3.88, SD =.874) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นควรมีความพึงพอใจในกฎระเบียบขององค์การ ($\overline{X}$ = 3.63, SD =.917) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควรยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน ($\overline{X}$ = 3.62, SD =1.055) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ($\overline{X}$ = 3.58, SD =.979) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นแบบแผนการปฏิบัติงานขององค์การดีแล้วไม่ควรเปลี่ยนแปลง($\overline{X}$ = 3.32, SD =.971) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการพึ่งพา (n = 186)

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่มจะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด	3.45	.970	ปานกลาง	2
2. ตามความคิดเห็นควรมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก	3.59	.867	มาก	1
3. ตามความคิดเห็นการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง	3.31	1.050	ปานกลาง	4
4. ตามความคิดเห็นไม่ควรตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน	3.04	.972	ปานกลาง	5
5. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ผู้บริหารวางไว้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด	3.33	.978	ปานกลาง	3
รวม	3.34	.755	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-9 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการพึ่งพาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.34, SD =.755)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก($\bar{X}$ = 3.53, SD =.867) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่มจะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด ($\bar{X}$ = 3.45, SD =.970) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ผู้บริหารวางไว้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด ($\bar{X}$ = 3.33, SD =.978) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.41, SD =1.050) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.04, SD =.972) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการหลีกเลี่ยง (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร	2.82	1.011	ปานกลาง	3
2. ตามความคิดเห็นถ้าทำงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ	3.94	.913	มาก	2
3. ตามความคิดเห็นเมื่อมีปัญหาทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข	4.33	.790	มาก	1
4. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ดีคือการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเท่านั้น	2.45	1.085	น้อย	4

ตารางที่ 4-10 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
5. ตามความคิดเห็นเมื่อทำผิดพลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาโดยไม่พยายามหาแนวทางแก้ไข	2.09	1.087	น้อย	5
รวม	3.13	.545	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-10 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการหลีกเลี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.13, SD =.545)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นเมื่อมีปัญหาทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข ($\bar{X}$ = 4.33, SD =.790) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นถ้าทำงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ ($\bar{X}$ = 3.94, SD =.913) ตามลำดับ

อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็นดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 2.82, SD =1.011) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ดีคือการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเท่านั้น ($\bar{X}$ = 2.45, SD =1.085) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นเมื่อทำผิดพลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาโดยไม่พยายามหาแนวทางแก้ไข ($\bar{X}$ = 2.09, SD =1.087) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชาในภาพรวม (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย	3.24	.921	ปานกลาง	3
2. มิติเน้นกฎระเบียบ	3.61	.817	มาก	1
3. มิติเน้นการพึ่งพา	3.34	.755	ปานกลาง	2
4. มิติเน้นการหลีกเลี่ยง	3.13	.545	ปานกลาง	4
รวม	3.36	.591	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-11 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, SD =.591)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นกฎระเบียบ($\bar{X}$ = 3.61, SD =.817) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการพึ่งพา ($\bar{X}$ = 3.34, SD =.755) ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย ($\bar{X}$ = 3.24, SD =.921) และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}$ = 3.13, SD =.545) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน โรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นไม่ควรรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ	2.20	1.166	น้อย	5
2. ตามความคิดเห็นควรชอบทำงานคนเดียวเพราะไม่มีความไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	2.25	1.266	น้อย	4
3. ตามความคิดเห็นควรมีความคิดเป็นของตนเองและไม่ยอมรับความคิดคนอื่นในเรื่องการปฏิบัติงาน	2.27	1.241	น้อย	3
4. ตามความคิดเห็นไม่ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2.91	1.142	ปานกลาง	1
5. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานไม่ต้องวางแผนล่วงหน้าทุกเรื่องถ้าเกิดปัญหาจึงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้	2.57	1.251	ปานกลาง	2
รวม	2.44	1.037	น้อย	-

จากตารางที่ 4-12 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.44, SD =1.037)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 2.91, SD =1.142) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานไม่ต้องวางแผนล่วงหน้าทุกเรื่องถ้าเกิดปัญหาจึงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X}$ = 2.57,

SD =1.251) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับน้อย 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นควรมีความคิดเป็นของตนเองและไม่ยอมรับความคิดคนอื่นในเรื่องการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 2.27, SD =1.241) ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรชอบทำงานคนเดียวเพราะไม่มีความไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ = 2.25, SD =1.266) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นไม่ควรรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ ($\overline{X}$ = 2.20, SD =1.166) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นอำนาจ (n = 186)

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้น	3.57	.875	มาก	1
2. ตามความคิดเห็นการมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น	3.53	.919	มาก	3
3. ตามความคิดเห็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานคือต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น	3.55	.889	มาก	2
4. ตามความคิดเห็นงานที่ปฏิบัติจะสำเร็จได้ต้องมีการแข่งขันกัน	3.45	1.013	ปานกลาง	5
5. ตามความคิดเห็นงานจะมีคุณภาพต้องมีการแข่งขัน	3.45	.870	ปานกลาง	4
รวม	3.51	.583	มาก	-

จากตารางที่ 4-13 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นอำนาจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51, SD =.583)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้น ($\overline{X}$ = 3.57, SD =.875) ประเด็นข้อที่3 ตามความคิดเห็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานคือต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ($\overline{X}$ = 3.55, SD =.889) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น ($\overline{X}$ = 3.53, SD =.919) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นงานจะมีคุณภาพต้องมีการแข่งขัน ($\overline{X}$ = 3.45, SD =.870) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นงานที่ปฏิบัติจะสำเร็จได้ต้องมีการแข่งขันกัน($\overline{X}$ = 3.45, SD =1.013) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการแข่งขัน (n = 186)

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย	2.90	1.081	ปานกลาง	5
2. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ยึดถือกันมานานจะเป็นแบบอย่างที่ดี	3.01	1.129	ปานกลาง	4
3. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ	3.56	1.013	มาก	2

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
4. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด	3.99	.953	มาก	1
5. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดไม่สามารถยืดหยุ่นเป็นการปฏิบัติงานที่ดี	3.17	1.062	ปานกลาง	3
รวม	3.33	.724	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-14 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการแข่งขันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.33, SD =.724)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด ($\bar{X}$ = 3.99, SD =.953) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X}$ = 3.56, SD =1.013) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดไม่สามารถยืดหยุ่นเป็นการปฏิบัติงานที่ดี ($\bar{X}$ = 3.17, SD =1.062) ประเด็นข้อที่2 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ยึดถือกันมานานจะเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X}$ = 3.01, SD =1.013) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X}$ = 2.90, SD =1.081) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น	2.76	1.080	ปานกลาง	5
2. ตามความคิดเห็นควรความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา	3.47	.913	ปานกลาง	3
3. ตามความคิดเห็นควรตั้งเป้าหมายสูงสุดในชีวิตคือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การ	3.74	1.114	มาก	1
4. ตามความคิดเห็นควรมีการชี้แนะและโน้มน้าวใจให้คนอื่นมีความเห็นคล้อยตามท่าน	3.39	1.035	ปานกลาง	4
5. ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตามเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ	3.56	1.075	มาก	2
รวม	3.39	.754	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-15 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นความสมบูรณ์แบบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.39, SD =.754)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นควรตั้งเป้าหมายสูงสุดในชีวิตคือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ($\bar{X}$ = 3.74, SD =1.114) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตามเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ ($\bar{X}$ = 3.56, SD =1.075) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.47, SD =.913) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นควรมีการชี้แนะและโน้มน้าวใจให้คนอื่นมีความเห็นคล้อยตามท่าน ($\bar{X}$ = 3.39, SD =1.035) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควร

ปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น ($\bar{X}$ = 2.76, SD =1.080) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกในภาพรวม (n = 186)

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	แปลความหมายระดับ	ลำดับที่
1. มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม	2.44	1.037	น้อย	4
2. มิติเน้นอำนาจ	3.39	.754	ปานกลาง	2
3. มิติเน้นการแข่งขัน	3.51	.583	มาก	1
4. มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ	3.33	.724	ปานกลาง	3
รวม	3.15	.596	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 4-16 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.15, SD =.596)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการแข่งขัน ($\bar{X}$ = 3.51, SD =.583) ตามลำดับ

อยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นอำนาจ ($\bar{X}$ = 3.39, SD =.754) และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ ($\bar{X}$ = 3.33, SD =.724) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับน้อย 1 ประเด็น ดังนี้ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม ($\bar{X}$ = 2.44, SD =1.037)

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ในภาพรวม (n = 186)

ประเด็น	$\overline{X}$	SD	แปลความหมาย ระดับ	ลำดับที่
ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์	4.29	.459	มาก	1
ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา	3.36	.591	ปานกลาง	2
ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก	3.15	.596	ปานกลาง	3
รวม	3.72	.444	มาก	-

จากตารางที่ 4-17 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72, SD =.444)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ ($\overline{X}$ = 4.29, SD =.459) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา ($\overline{X}$ = 3.36, SD =.591) และประเด็นด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก ($\overline{X}$ = 3.15, SD =.596) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-18 ผลการเปรียบเทียบเพศกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

เพศ	n	$\overline{X}$	SD	*t*	p
ชาย	109	3.81	.448	3.716	.281
หญิง	77	3.58	.402		

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตารางที่ 4-19 ผลการเปรียบเทียบอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	.673	2	.336	1.722	.182
ภายในกลุ่ม	35.748	183	.195		
รวม	36.421	185			

จากตารางที่ 4-19 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4-20 ผลการเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.556	2	.778	4.084	.018*
ภายในกลุ่ม	34.864	183	.191		
รวม	36.421	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4-21 ความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 3.87	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า 3.63	ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี 3.67
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.87	-	.238*	.200*
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3.63	-	-	.038
ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี	3.67	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาพบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

2. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่ากับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4-22 ผลการเปรียบเทียบอายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.154	4	.539	2.845	.026*
ภายในกลุ่ม	34.266	181	.189		
รวม	36.421	185			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4-23 ความสัมพันธ์อายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

อายุงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.96	3.66	3.65	3.70	3.74
น้อยกว่า 1 ปี	3.96	-	.308*	.313*	.266*	.227
1-3 ปี	3.66	-	-	.006	.042	.080
4-6 ปี	3.65	-	-	-	.047	.086
7-10 ปี	3.70	-	-	-	-	.039
10 ปีขึ้นไป	3.74	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี

2. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี

3. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การอยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี

ตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบตำแหน่งงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

ตำแหน่งงาน	n	$\bar{X}$	SD	*t*	p
ระดับปฏิบัติการ	140	3.76	.453	2.812	.410
ระดับบริหาร	46	3.57	.383		

จากตารางที่ 4-24 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ตารางที่ 4-25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ที่	สมมติฐาน	ผลการศึกษา
1	เพศแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	อายุแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4	อายุงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5	ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน

จากตารางที่ 4-25 พบว่า ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เพศ อายุและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของโรงแรมสี่ดาวในเมืองพัทยา จำนวนทั้งสิ้น 186 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามา โดยเครื่องมือในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ และแบบสอบถามส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การประกอบด้วยหลักการและขั้นตอนของลักษณะวัฒนธรรมองค์การ ได้แยกเป็น 3 ด้าน 12 มิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบค่าที และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับ .05 ได้เปรียบเทียบรายคู่ภายหลังการทดสอบความแปรปรวน ด้วยวิธีการแบบ LSD

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล มีผลสรุปดังนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากที่สุด จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 55.38 ส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปีมากที่สุด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 34.95 และส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มากที่สุด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 75.27

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72, SD =.444) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ ($\overline{X}$ = 4.29, SD =.459) ตามลำดับ

และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา ($\bar{X}$ = 3.36, SD =.591) และประเด็นด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก($\bar{X}$ = 3.15, SD =.596) ตามลำดับ

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.29, SD =.459)

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นสัจการแห่งตน ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.526) ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นความสำเร็จ ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.563) ประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.522) และประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น ($\bar{X}$ = 4.13, SD =.543) ตามลำดับ

2.1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.536) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นวินัยเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ($\bar{X}$ = 4.49, SD =.676) ประเด็นข้อที่3 ตามความคิดเห็นความทุ่มเทให้กับงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ($\bar{X}$ = 4.47, SD =.642) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นขวัญและกำลังใจดีจะทำให้มีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 45, SD =.682) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีเป้าหมายและพยายามแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ดีในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.35, SD =.723) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ดี($\bar{X}$ = 4.28, SD =.705) ตามลำดับ

2.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นสัจการแห่งตนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.41, SD =.526) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นความสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกัน ($\bar{X}$ = 4.47, SD =.590)ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นความรักและศรัทธาต่องานที่ปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดี ($\bar{X}$ = 4.42, SD =.655) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ($\bar{X}$ = 4.40, SD =.644) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต้องมาพร้อมกับการพัฒนาตนเอง ($\bar{X}$ = 4.40, SD =.722) และประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นประโยชน์ของส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตน ($\bar{X}$ = 4.35, SD =.634) ตามลำดับ

2.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13; SD =.543) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการยกย่องคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานจะสร้างกำลังใจได้ ($\bar{X}$ = 4.22, SD =.671) ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการจะเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต้องมีอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X}$ = 4.15, SD =.704) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการเสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.12, SD =.718) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.09, SD =.715) และประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการได้รับการสนับสนุนที่ดีจะทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.08, SD =.802) ตามลำดับ

2.1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.522) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลักจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.38, SD =.639) ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นความเป็นกันเองและสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.31, SD =.680) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเสมอจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.31, SD =.688) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้องจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.26, SD =.826) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการที่เพื่อนร่วมงานชอบพอรักใคร่จะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้ ($\bar{X}$ = 4.03, SD =.831) ตามลำดับ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.36, SD =.591) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นกฎระเบียบ ($\bar{X}$ = 3.61, SD =.817) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการพึ่งพา ($\bar{X}$ = 3.34, SD =.755) ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย ($\bar{X}$ = 3.24, SD =.921) และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง ($\bar{X}$ = 3.13, SD =.545) ตามลำดับ

2.2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการเห็นพ้องด้วยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.24, SD =.921) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว ($\overline{X}$ = 4.34, SD =.749) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ ($\overline{X}$ = 3.63, SD =.3.221) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ ($\overline{X}$ = 2.90, SD =.1.188) ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ($\overline{X}$ = 2.82, SD =.1.048) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 2.50, SD =.1.205) ตามลำดับ

2.2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นกฎระเบียบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.61, SD =.817) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส ($\overline{X}$ = 3.88, SD =.874) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นควรมีความพึงพอใจในกฎระเบียบขององค์การ ($\overline{X}$ = 3.63, SD =.917) ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควรยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน ($\overline{X}$ = 3.62, SD =1.055) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด($\overline{X}$ = 3.58, SD =.979) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นแบบแผนการปฏิบัติงานขององค์การดีแล้วไม่ควรเปลี่ยนแปลง ($\overline{X}$ = 3.32, SD =.971) ตามลำดับ

2.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการพึ่งพาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.34, SD =.755) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก ($\overline{X}$ = 3.53, SD =.867) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่มจะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด ($\overline{X}$ = 3.45, SD =.970) ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ผู้บริหารวางไว้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด ($\overline{X}$ = 3.33, SD =.978) ประเด็นข้อที่ 3 ตาม

ความคิดเห็นการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ($\bar{X}$ = 3.41, SD =1.050)และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.04, SD =.972) ตามลำดับ

2.2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชามิติเน้นการหลีกเลี่ยงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.13, SD =.545) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นเมื่อมีปัญหาทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข ($\bar{X}$ = 4.33, SD =.790) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นถ้าทำงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ($\bar{X}$ = 3.94, SD =.913) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ประเด็นดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 2.82, SD =1.011) ตามลำดับและอยู่ในระดับน้อย 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ดีคือการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเท่านั้น ($\bar{X}$ = 2.45, SD =1.085) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นเมื่อทำผิดพลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาโดยไม่พยายามหาแนวทางแก้ไข ($\bar{X}$ = 2.09, SD =1.087) ตามลำดับ

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.15, SD =.596) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการแข่งขัน ($\bar{X}$ = 3.51, SD =.583) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นอำนาจ ($\bar{X}$ = 3.39, SD =.754) และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ ($\bar{X}$ = 3.33, SD =.724) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม ($\bar{X}$ = 2.44, SD =1.037)

2.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการเห็นตรงกันข้ามในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$ = 2.44, SD =1.037) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นไม่ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 2.91, SD =1.142) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานไม่ต้องวางแผนล่วงหน้าทุกเรื่องถ้าเกิดปัญหาจึงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X}$ = 2.57, SD =1.251) ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นควรมีความคิดเป็นของตนเองและไม่ยอมรับความคิดคนอื่นในเรื่องการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 2.27, SD =1.241) ประเด็นข้อที่ 2 ตาม

ความคิดเห็นควรชอบทำงานคนเดียวเพราะไม่มีความไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 2.25, SD =1.266) และประเด็นข้อที่1 ตามความคิดเห็นไม่ควรรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ ๆ ($\bar{X}$ = 2.20, SD =1.166) ตามลำดับ

2.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นอำนาจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.51, SD =.583) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้น ($\bar{X}$ = 3.57, SD =.875) ประเด็นข้อที่3 ตามความคิดเห็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานคือต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ($\bar{X}$ = 3.55, SD =.889) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X}$ = 3.53, SD =.919) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นงานจะมีคุณภาพต้องมีการแข่งขัน ($\bar{X}$ = 3.45, SD =.870) และประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นงานที่ปฏิบัติจะสำเร็จได้ต้องมีการแข่งขันกัน ($\bar{X}$ = 3.45, SD =1.013) ตามลำดับ

2.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นการแข่งขันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.33, SD =.724) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 4 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด ($\bar{X}$ = 3.99, SD =.953) และประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ ($\bar{X}$ = 3.56, SD =1.013) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดไม่สามารถยืดหยุ่นเป็นการปฏิบัติงานที่ดี ($\bar{X}$ = 3.17, SD =1.062) ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ยึดถือกันมานานจะเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X}$ = 3.01, SD =1.013) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X}$ = 2.90, SD =1.081) ตามลำดับ

2.3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกมิติเน้นความสมบูรณ์แบบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.39, SD =.754) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ประเด็น ซึ่งสามารถ

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 ตามความคิดเห็นควรตั้งเป้าหมายสูงสุดในชีวิตคือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การ ($\bar{X}$ = 3.74, SD =1.114) และประเด็นข้อที่ 5 ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตามเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ ($\bar{X}$ = 3.56, SD =1.075) ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 ตามความคิดเห็นควรความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.47, SD =.913) ประเด็นข้อที่4 ตามความคิดเห็นควรมีการชี้แนะและโน้มน้าวใจให้คนอื่นมีความเห็นคล้อยตามท่าน ($\bar{X}$ = 3.39, SD =1.035) และประเด็นข้อที่ 1 ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น ($\bar{X}$ = 2.76, SD =1.080) ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เพศ อายุและตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

3.3 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอน

ปลาย จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

2. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า กับ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานอยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

3.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุงานกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี

2. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานอยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี

3. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน อยู่ในระดับดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 7-10 ปี

3.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ระดับการรับรู้และวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา และประเด็นด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก ตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราณี วิจิตรจิต ได้ศึกษาระดับการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ ระดับการรับรู้นโยบายองค์การและระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา อยู่ในระดับปานกลางและลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อยู่ในระดับดี บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี คือ ท่านปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินการที่ชัดเจน และบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีระดับความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมองค์การ ด้านความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกองค์การ และโดยสรุปอยู่ในระดับสูง และไพลิน สัญญพันธ์ ได้วิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทโกลว์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มบริษัทโกลว์มีความคิดเห็นต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่จะแตกต่างจากงานวิจัยของ สุพิชญาย์ อดิศัยรัตกุล ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดในด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน รองลงมาคือลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะความเป็นเพศชายและลักษณะการใช้อำนาจ

1.1 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นสัจการแห่งตน ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นความสำเร็จ ประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ และประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น ตามลำดับ ซึ่งจะแตกต่างจากงานวิจัยของสุพิชญาย์ อดิศัยรัตกุล (2550, หน้า 1) ได้วิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด และงานวิจัยของรวิวรรณ ลีมาสวัสดิ์กุล (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล กลุ่มตัวอย่าง 277 คน พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียดวัฒนธรรมองค์กรเน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงานในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม

1.2 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นกฎระเบียบตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการพึ่งพา ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง ตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจเจก ทัพพรหม (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่จะแตกต่างกับงานวิจัยของ รวิวรรณ ลีมาสวัสดิ์กุล (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียดวัฒนธรรมองค์กรเน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงานในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และวัฒนธรรมองค์กรเน้นบุคลากรในระดับดี

1.3 การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุกในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 3 มิติเน้นการแข่งขัน ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นข้อที่ 2 มิติเน้นอำนาจ และประเด็นข้อที่ 4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ ตามลำดับ และอยู่ในระดับน้อย 1 ประเด็น ดังนี้ประเด็นข้อที่ 1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม ตามลำดับ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจเจก ทัพพรหม (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าการรับรู้วัฒนธรรม

องค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่จะแตกต่างกับงานวิจัยของ รวิวรรณ ลีมาสวัสดิกุล (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียดวัฒนธรรมองค์กรเน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมองค์กรเน้นผลงานในระดับดีมาก และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมองค์กรเน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม และวัฒนธรรมองค์กรเน้นบุคลากรในระดับดี

2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษา และอายุงาน แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ เพศ อายุ และตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน กรณีศึกษาโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่จะแตกต่างจากงานวิจัยของ ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ โดยใช้กรอบทฤษฎีของออฟสเตดในปี ค.ศ. 1980 และความรู้สึกผูกพันต่อองค์การกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า พนักงานรู้สึกว่าวัฒนธรรมองค์การตามที่เป็นจริงแตกต่างกับวัฒนธรรมองค์การที่ต้องการในมิติความเหลื่อมล้ำของอำนาจ กลุ่มนิยม ความเป็นเพศหญิง งานวิจัยของ รงค์ ภู่พวงไพโรจน์ (2540, หน้า 86-91) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงานที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 312 คน จาก 29 องค์การ พบว่า เพศชายมีการรับรู้ในการทำงานมากกว่าเพศหญิง พนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าและสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี พนักงานที่มีระยะเวลาในตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน งานวิจัยของ อารีย์ เพ็ชรรัตน์ (2541) ทำการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การในธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกา และญี่ปุ่น ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับลักษณะวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานองค์การธุรกิจประกันภัยไทยไม่ส่งผลต่อการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และงานวิจัยของ เอาคิลเซน คริสเทนเซน และเวสสันด์ (Eskildsen, Kristensen; Westlund, 2004, pp. 122-136) ได้วิจัยที่เมืองนอร์ดิก (Nordic) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างการรับรู้ในการทำงานและแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายใน (Intrinsic Work Motivation) จำแนกตามคุณลักษณะของพนักงาน โดยการสำรวจความเห็น

ของพนักงานจำนวน 9,623 คน ในเมืองนอร์ดิก พบว่า พนักงานชาวเดนมาร์ก มีการรับรู้ในการทำงานมากที่สุด เมื่อเทียบกับพนักงานชาวนอร์เวย์ สวีเดนและฟินแลนด์ และไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศกับการรับรู้ในการทำงานของพนักงาน แต่ภูมิลำเนา อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาและขนาดขององค์การมีผลต่อการรับรู้ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ประเด็น ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประเด็นด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา และประเด็นด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก ตามลำดับ หากผู้บริหารโรงแรมในเครือข่ายของไทย ต้องการปรับเปลี่ยนให้เกิดวัฒนธรรมแบบปรับตัวขึ้นกับองค์การควรกระตุ้นพนักงานให้มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบราชการ ทางผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการออกแบบโครงสร้างขององค์การ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ภายในของงานหน้าที่ และความรับผิดชอบ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแต่ละฝ่ายไว้อย่างชัดเจน จะช่วยให้บุคลากรทุกฝ่ายทราบบทบาทหน้าที่ ภาระความรับผิดชอบของตนเองและของผู้อื่น เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

2. ควรกำหนดความสำเร็จในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลัก เพื่อกระตุ้นให้พนักงานได้พัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มการสนับสนุนและส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่ให้ความสำคัญต่อการร่วมมือกันทำงานโดยการส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมเกิดขึ้น หรือองค์การอาจจะจัดโครงการหรือกิจกรรม ที่ส่งเสริมความสมัครสมานสามัคคีระหว่างผู้บริหารทุกระดับ กับพนักงานระดับปฏิบัติการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความอบอุ่น มีสัมพันธไมตรีระหว่างกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในเรื่องวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยานี้ก็เพื่อที่จะได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรภายในและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานโรงแรมสี่ดาวในเมืองพัทยาต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป คือ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้โดยสามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปใช้ในการสำรวจวัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงาน สำหรับในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ที่อาจมีผลกับการรับรู้ในการทำงาน เช่น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ เพื่อนำมาใช้ประยุกต์ให้กับองค์การหรือผู้ที่สนใจได้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของวัฒนธรรมองค์การให้มากขึ้น และควรศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับสภาวการณ์เศรษฐกิจที่โลกในปัจจุบัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์การใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มการรับรู้ในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มเติมตัวแปรบางตัวที่น่าจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ เช่น บรรยากาศในองค์การ ภาวะผู้นำ เป็นต้น

3. ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาผลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ว่ามีผลอย่างไรต่อผลการปฏิบัติงาน หรือความสำเร็จในการทำงาน เพื่อที่จะได้นำผลวิจัยนั้นมาพัฒนาธุรกิจโรงแรม

บรรณานุกรม

กันยา สุวรรณแสง. (2542). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.

คณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2532). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: กิ่งจันทร์การพิมพ์.

คำแข แก้วพันนา. (2536). *การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพัฒนากรในเขต 3.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จำเนียร ช่วงโชติ.(2532). *จิตวิทยาการเรียนรู้.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ช่อทิพย์ ตันทวี. (2532). *การรับรู้และความตระหนักเกี่ยวกับการใช้สารเคมีป้องกันกำจัดแมลงในเคหสถาน ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 6 อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.

ทองหล่อ สุวรรณกาพ. (2521). *จิตวิทยาการศึกษา.* อุบลราชธานี: หน่วยเอกสารทางการพิมพ์ วิทยาลัยครูอุบลราชธานี.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ประภาพร เหลืองช่วยโชค. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันต่อองค์การ.* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยา, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปราณี มเหศักดานุภาพ. (2546). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ปราณี วิจิตรจิตเลิศพันธ์. (2547). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปัจเจก ทัพพรหม. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พรรณราย ทรัพยะประภา. (2532). *จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิชชั่น อาร์ต คอร์ปอเรชั่น.

พัชรี เชยจรรยา และคณะ (2538). *ภาพพจน์ของนักการเมืองสตรี: ศึกษาเปรียบเทียบภาพพจน์การรับรู้ของตนเองของประชาชนและการนำเสนอในหน้าหนังสือ*. กรุงเทพฯ: สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.

ภาสกร ลิขิตสัจกุล. (2553). *การพัฒนาทักษะการเป็นหัวหน้างาน*. กรุงเทพฯ: เทมมา กรุ๊ป.

โยธิน ศันสนยุทธ และคณะ. (2533). *จิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

รงค์ ภู่พวงไพโรจน์. (2540). *ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปะศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รวิวรรณ ลีมาสวัสดิ์กุล. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเตอร์เนชั่นแนล*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ระพีพรรณ ถาวรวันชัย. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบที่เป็นตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการใช้บริการสั่งซื้อสินค้าผ่านอินเตอร์เน็ต กรณีศึกษาระบบ Value Online ของบริษัท The Value Systems*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วนิดา เสนีเศรษฐ และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. (2530). *ภาษาไทยเพื่อพัฒนาการส่งสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

วรนุช เนตรพิศาลวนิช. (2538). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์การของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลรัฐบาล กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วาสนา สุวรรณศรี. (2548). *การรับรู้และความคาดหวังของบุคลากรในฝ่ายวางแผนและพัฒนาของวิทยาเขตสังกัดสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ต่อระบบองค์การของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

วีรพล จักษ์ตรีมงคล. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายครัวการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ สนามบินดอนเมือง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

_____. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

_____. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดการองค์การ*. กรุงเทพฯ: บุ๊คแบงค์.

สุชา จันทร์เอม. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุปาณี สนธิรัตน และคณะ. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์

สุพิชญาย์ อดิศัยรัตนกุล. (2550). *ศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุมวิทยาเขตชลบุรี.

อารีย์ เพ็ชรรัตน์. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ในองค์การธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และญี่ปุ่น*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรม

อำพร ไตรภัทร. (2550). วัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์. *วารสารประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 8 (2), 34-35.

Coates, G. (1997). *Organization Men-Women and Organazational Culture. 13*, 114 -124.

Cooke, R. A., & Szumal, J. L. (1993). Measuring normative beliefs and shared behavioral expectations in organizations: the reliability and validity of the Organizational Culture Inventory. *Psychological Reports, 72,* 1299-1330.

Daft, R. L. (1992). *Organization Theory and Design* (4th ed). St. Paul: West Publishing.

Eskildsen, J. K., Kristensen, K., & Westlund, A. M. (2004). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries". *Employee Relations, 26* (2), *122 – 136.*

Finnegan, M. (1975). *New Webster' s Dictionary of the English Language*. New York: Consolidated Book Publishers.

Gordon, R., & others. (1990). *Organization: Behavior: A Diagnostic Approach* (6th ed.). New Jersy: Prentice Hall International.

Kast. F. F., & Rosenzweig, J. E. (1985). *Organization and Management A Systems and Contingency Analysis* (4th ed.). New York: McGraw – Hill.

Koontz, W. (1988). *Management.* New York: McGraw-Hill.

Kroeber, A. L., & Kluckhorn, F. (1994). *Organization: Behavior, Structure, Processes.* United State: Richard D. Irwin.

Munn, N. L. (1996). *Psychology* (5th ed.). Boston: Houghton Miff.

O'Reilly III, Chatman, J., & Caldwell, D. W. (1991). People and Organizational Culture: a Profile Comparison Approach to Assessing Person Organization Fit. *Academy of Management Journal. 34*, 487-516.

Robins, H. (1997). The test of the city's recovery--Is life better for the average New Yorker. *Social Policy, 27*, 4-29.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2002). *Management.* United State: Prentice Hall.

Seat, J., Parsons, R. & Poppen, W. A. (1999). Enabling Engineering Performance Skills: A Program to Teach Communication, Leadership, and Teamwork. *Journal of Engineering Education*, 7-12.

Sichl, C., & Martin, J. (1990). *Measuring Organizational Cultures: A Key to Financial Performance ? Organizational Climate and Culture.* Francisco: Jossey-Bass.

Solomon, M. R. (1999*). Consumer Behavior: Buying, Having, and Being* (4thed.) New Jersy: Prentice-Hall.

Wolfman, B. (1989). The editors of the Harvard Law Review respectfully dedicate this issue to Professor Bernard Wolfman. *Harvard Law Review, 125* (8), 887-889.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง วัฒนธรรมองค์การตามการรับรู้ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

คำชี้แจง

1 . แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ทางด้านการวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ จะเก็บเป็นความลับ ผลการวิจัยจะนำเสนอโดยภาพรวม จึงไม่มีผลหรือก่อให้เกิดปัญหาใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด และครบทุกข้อ

2. แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่า ตอบแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์ของพนักงานโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ข้อสมมุติฐานและความเชื่อพื้นฐานที่ถูกกำหนดโดยสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ คือ พฤติกรรมธรรมดา บรรทัดฐาน ค่านิยมที่เด่นชัด ปรัชญา กฎเกณฑ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือบรรยากาศ เทคโนโลยี โดยวัฒนธรรมองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 12 มิติ ได้แก่

ด้านที่ 1 ลักษณะสร้างสรรค์ หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ความพอใจของบุคลากรในองค์การที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จกับ

การทำงานแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจการแห่งตน มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้นและมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 มิติเน้นความสำเร็จ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการมีความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงาน มีวินัยในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การทุ่มเทให้กับงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย มีขวัญและกำลังใจดี มีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงานทำงานอย่างมีเป้าหมายและพยายามแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการมีความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน มีความรักและศรัทธาต่องานที่ปฏิบัติ ยึดประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคลการปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือของคนในหน่วยงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและพร้อมพัฒนาตนเองไปพร้อมๆ กับผู้อื่น

1.3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการให้ความยกย่องและนับถือคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานได้ เสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานได้อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ได้รับการสนับสนุนและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานอย่างมีอิสระ แบ่งปันความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่ เสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระและปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

1.4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้อง ยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเสมอ มีความเป็นกันเองและสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผย ภูมิใจที่เพื่อนร่วมงานชอบพอรักใคร่และปฏิบัติงานร่วมกันได้

ด้านที่ 2 ลักษณะเฉื่อยชา หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และมีผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคลเน้นการคล้อยตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผน พึ่งพาผู้บริหาร และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย มิติเน้นกฎระเบียบ มิติเน้นการพึ่งพาและมิติเน้นการหลีกเลี่ยง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการชอบปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ จะปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ และเห็นว่าการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ไม่กล้าที่

จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน และชอบปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว

2.2 มิติเน้นกฎระเบียบ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน ให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส แบบแผนการปฏิบัติงานขององค์การดีแล้วไม่ควรเปลี่ยนแปลง และควรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยมีความพึงพอใจในกฎระเบียบขององค์การ

2.3 มิติเน้นการพึ่งพา หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม จะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตัวเองในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ผู้บริหารวางไว้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด

2.4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการคิดว่า เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา การแก้ปัญหาต่างๆ เป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ถ้าปฏิบัติงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ เมื่อมีปัญหาต้องช่วยกันแก้ไข และการปฏิบัติงานที่ดีคือการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเท่านั้น และเมื่อทำผิดพลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาโดยไม่พยายามหาแนวทางแก้ไข

ด้านที่ 3 ลักษณะเชิงรุก หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกการปฏิบัติงานเป็นลักษณะเชิงรุก มุ่งเน้นงานและเน้นความต้องการทางด้านความมั่นคงของพนักงานเป็นสำคัญ โดยลักษณะการทำงานจะมุ่งเน้นอำนาจ การมีความคิดเห็นตรงกันข้าม แข่งขันชิงดีชิงเด่นต่อต้านและมุ่งเจ้าระเบียบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม มิติเน้นอำนาจ มิติเน้นการแข่งขัน และมิติเน้นความสมบูรณ์แบบ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการไม่ยอมรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ๆ ชอบทำงานคนเดียว เพราะไม่มีความเชื่อถือไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน มีความคิดเป็นของตนเองและไม่ค่อยลงรอยกันในเรื่องการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานไม่ต้องวางแผนล่วงหน้าทุกเรื่อง ถ้าเกิดปัญหาจึงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

3.2 มิติเน้นอำนาจ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น มีความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา มีเป้าหมายสูงสุดในชีวิตการปฏิบัติงานของท่านคือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การ มีการชี้แนะและโน้มน้าวใจให้คนอื่นมีความเห็นคล้อยตาม

ท่านได้ และชอบการปฏิบัติงานที่มีผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตาม

3.3 มิติเน้นการแข่งขัน หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้น การมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น มีเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงาน คือ ต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น งานที่ปฏิบัติจะสำเร็จได้ต้องมีการแข่งขันกันและงานจะมีคุณภาพต้องมีการแข่งขัน

3.4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานในลักษณะการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย การปฏิบัติงานที่ยึดถือกันมานานจะเป็นแบบอย่างที่ดี การปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ การปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และไม่สามารถยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานได้

ตอนที่ 1: แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วเลือกโดยทำเครื่องหมาย ☐ลงใน ☐ ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 20 ปี ☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ☐ อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน (ระยะเวลาในการทำงานกับทางโรงแรม)

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี

☐ 4-6 ปี ☐ 7-10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

5. ระบุตำแหน่งงาน

☐ ระดับปฏิบัติการ

☐ ระดับบริหาร

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วเลือกโดยทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมาก
ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การน้อย
ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การน้อยที่สุด

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของโรงแรมสี่ดาวแห่งหนึ่งในเมืองพัทยา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วเลือกโดยทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
	1.ลักษณะสร้างสรรค์					
	1.1 มิติเน้นความสำเร็จ					
1	ตามความคิดเห็นความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ดี					
2	ตามความคิดเห็นวินัยเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น					
3	ตามความคิดเห็นความทุ่มเทให้กับงานเป็นสิ่งที่ทำให้					
4	งานบรรลุเป้าหมาย					
5	ตามความคิดเห็นขวัญและกำลังใจดีจะทำให้มีความสุขสนุกกับการปฏิบัติงาน					
6	ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีเป้าหมายและพยายามแก้ไขปัญหาเป็นสิ่งที่ดีในการปฏิบัติงาน					
	1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน					
7	ตามความคิดเห็นความรักในองค์การและต้องการให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับการปฏิบัติงานเป็นสิ่ง					
8	สำคัญ ตามความคิดเห็นความรักและศรัทธาต่องานที่ปฏิบัติเป็น					
9	สิ่งที่ดี					
10	ตามความคิดเห็นประโยชน์ของส่วนรวมสำคัญกว่าส่วนตน					
	ตามความคิดเห็นความสำเร็จของงานเกิดจากความร่วมมือกัน					
	ตามความคิดเห็นความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต้องมาพร้อมกับการพัฒนาตนเอง					

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
	1.3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น					
11	ตามความคิดเห็นการยกย่องคนอื่นที่สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานจะสร้างกำลังใจได้					
12	ตามความคิดเห็นการจะเสนอความคิดเห็นในการกำหนดนโยบายการปฏิบัติงานต้องมีอย่างเท่าเทียมกัน					
13	ตามความคิดเห็นการได้รับการสนับสนุนที่ดีจะทำให้มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
14	ตามความคิดเห็นการทำงานอย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
15	ตามความคิดเห็นการเสนอความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
	1.4 มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์					
16	ตามความคิดเห็นสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานลักษณะพี่น้องจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
17	ตามความคิดเห็นการยอมรับแบ่งปันความคิดเห็นและยึดถือทำเนียมปฏิบัติขององค์การเป็นหลักจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
18	ตามความคิดเห็นการคำนึงถึงความรู้สึกของคนอื่นเสมอจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
19	ตามความคิดเห็นความเป็นกันเองและสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเปิดเผยจะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
20	ตามความคิดเห็นการที่เพื่อนร่วมงานชอบพอรักใคร่จะทำให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้					
	2. ลักษณะเฉื่อยชา					
	2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย					
21	ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานโดยเป็นผู้ตามมากกว่า					

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
22	ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติตัวเหมือนบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ					
23	ตามความคิดเห็นการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น					
24	ตามความคิดเห็นไม่ควรที่จะเสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
25	ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานเป็นทีมมากกว่าทำงานคนเดียว					
	2.2 มิติเน้นกฎระเบียบ					
26	ตามความคิดเห็นควรยอมรับกฎระเบียบและปฏิบัติตามผู้ที่เคยปฏิบัติมาก่อน					
27	ตามความคิดเห็นควรให้การยอมรับและเคารพในระบบอาวุโส					
28	ตามความคิดเห็นแบบแผนการปฏิบัติงานขององค์การดีแล้วไม่ควรเปลี่ยนแปลง					
29	ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
30	ตามความคิดเห็นควรมีความพึงพอใจในกฎระเบียบ					
	2.3 มิติเน้นการพึ่งพา					
31	ตามความคิดเห็นการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้นำกลุ่ม					
32	จะทำให้องค์การได้รับผลประโยชน์สูงสุด					
33	ตามความคิดเห็นควรมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้บริหารเป็นอย่างมาก					
	ตามความคิดเห็นการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสิ่งที่ถูกต้อง					

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
34	ตามความคิดเห็นไม่ควรตัดสินใจด้วยตนเองในการปฏิบัติงาน					
35	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ผู้บริหารวางไว้เป็นสิ่งที่ดีที่สุด					
	2.4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง					
36	ตามความคิดเห็นเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหา การแก้ปัญหาต่างๆเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร					
37	ตามความคิดเห็นถ้าทำงานผิดพลาดควรได้รับการตำหนิ ตามความคิดเห็นเมื่อมีปัญหา ทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข					
38	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ดีคือการทำงานเฉพาะหน้าที่ของตนเท่านั้น					
39	ตามความคิดเห็นเมื่อทำผิดพลาดจะพยายามหลีกเลี่ยง					
	3. ลักษณะเชิงรุก					
	3.1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม					
40	ตามความคิดเห็นไม่ควรรับเทคโนโลยีและการปฏิบัติงานแบบใหม่ๆ					
41	ตามความคิดเห็นควรชอบทำงานคนเดียว เพราะไม่มีความไว้วางใจในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
42	ตามความคิดเห็นควรมีความคิดเป็นของตนเองและไม่ยอมรับความคิดคนอื่นในเรื่องการปฏิบัติงาน					
43	ตามความคิดเห็นไม่ควรให้ความสำคัญกับความสำเร็จ					
44	ของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
45	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานไม่ต้องวางแผนล่วงหน้าทุกเรื่อง ถ้าเกิดปัญหาจึงแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้					

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
	3.2 มิติเน้นอำนาจ					
46	ตามความคิดเห็นควรปฏิบัติงานตามที่ตำแหน่งกำหนดโดยไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอื่น					
47	ตามความคิดเห็นควรความภูมิใจที่ได้เลื่อนตำแหน่งและได้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา					
48	ตามความคิดเห็นควรตั้งเป้าหมายสูงสุดในชีวิต คือดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์การ					
49	ตามความคิดเห็นควรมีการชี้แนะและโน้มน้าวใจให้คนอื่นมีความเห็นคล้อยตามท่าน					
50	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีผู้อื่นเชื่อฟังและปฏิบัติตามเป็นสิ่งที่น่าภูมิใจ					
	3.3 มิติเน้นการแข่งขัน					
51	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีการแข่งขันกันในสายงานทำให้การเลื่อนขั้นตำแหน่งยิ่งมีโอกาสมากขึ้น					
52	ตามความคิดเห็นการมอบหมายงานที่แตกต่างกันทำให้เกิดการแข่งขันและงานเสร็จเร็วยิ่งขึ้น					
53	ตามความคิดเห็นเป้าหมายหลักในการปฏิบัติงานคือต้องการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
54	ตามความคิดเห็นงานที่ปฏิบัติจะสำเร็จได้ต้องมีการแข่งขันกัน					
55	ตามความคิดเห็นงานจะมีคุณภาพต้องมีการแข่งขัน					

ลำดับ	ข้อความ	5	4	3	2	1
	3.4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ					
56	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่หนักและใช้เวลานานจะทำให้บรรลุเป้าหมาย					
57	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่ยึดถือกันมานานจะเป็นแบบอย่างที่ดี					
58	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานที่มีระเบียบและปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดจะก่อประโยชน์ต่อองค์การ					
59	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติงานทุกครั้งจะต้องตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด					
60	ตามความคิดเห็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ไม่สามารถยืดหยุ่นเป็นการปฏิบัติงานที่ดี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อความคิดเห็นที่ว่า : ท่านคิดว่าวัฒนธรรมองค์การแบบใดที่สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายอรรถกร เศชธรรมฤทธิ์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

347656

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม