

ทัศนคติของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

ATTITUDE OF EMPLOYEES ON THE ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING WORK EFFICIENCY IN AN INTERIOR DESIGN AND DECORATION COMPANY, BANGKOK AREA

นันทพร คงสุข^{1*}, มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์²

Nuntaporn Kongsuk^{1*}, Munlikar Thummajariyawat²

^{1*} นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240 ประเทศไทย

^{1*} Graduate Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok, 10240, Thailand

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240 ประเทศไทย

Assistant Professor Dr., Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok, 10240, Thailand.

E-mail address (Corresponding author) : ^{1*}nuntaporn.k24@gmail.com, (Authors) : ²dr.munlikar@email.com

รับบทความ : 10 มีนาคม 2566 / ปรับแก้ไข : 15 พฤษภาคม 2566 / ตอรับบทความ : 16 มิถุนายน 2566

Received : 10 March 2023 / Revised : 15 May 2023 / Accepted : 16 June 2023

DOI :

ABSTRACT

This survey-based research aimed to 1) study demographic factors, 2) investigate attitudes that affect work efficiency, and 3) examine the influence of organizational culture on work efficiency. The research scope is defined as interior design and decoration companies in Bangkok Area. The study conducted with a sample group of 133 employees using a convenient random sampling method. The collective data was conducted using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.973, distributed and collected individually within the research area. Data was analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing through t-tests, one-way ANOVA for variance analysis, and multiple regression analysis. The research findings revealed that: 1) the majority of participants were males aged between 25-30 years old; single; holding a bachelor's degree; having 10 or more years of work experience; and earning an average monthly income below 10,000 baht, 2) there is a high overall attitude towards work performance, and 3) employees with different genders, ages, work experience, and average monthly incomes have varying opinions that impact work efficiency. The attitudes towards knowledge and organizational culture, in terms of reward systems, control, cooperation, direction setting, and individual empowerment, they statistically significantly impact work performance at a significance level of 0.05. They demonstrate to organizational managers the importance of an utilize it as a guideline to maintain employees working in the organization in the long term.

Keywords : Attitude of employees, Organizational culture, Work efficiency

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ 2) ศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และ 3) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กำหนดขอบเขตพื้นที่วิจัยเป็นบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน จำนวน 133 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.973 ด้วยการแจกและรับกลับคืนด้วยตนเองในพื้นที่วิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ย

ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน 2) มีทัศนคติต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สำหรับทัศนคติด้านความรู้ และวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัล ด้านการควบคุม ด้านการร่วมมือ ด้านการกำหนดทิศทาง ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นผู้บริหารองค์กรเห็นถึงความสำคัญของการนำไปใช้เป็นแนวทางในการรักษาพนักงานให้ทำงานในองค์กรในระยะยาว

คำสำคัญ : ทัศนคติของพนักงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงาน

บทนำ

การแข่งขันทางด้านธุรกิจการออกแบบและตกแต่งภายใน ผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการออกแบบและตกแต่งภายใน จำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจเพื่อขยายฐานลูกค้าเพิ่มเติมไปยังลูกค้าระดับกลาง-บน ถึงระดับกลุ่มคนที่มีฐานะดี (High end) ที่มีความสนใจงานออกแบบและตกแต่งภายในรูปแบบที่ผสมผสานศิลปะ (Contemporary classic) และการตกแต่งบ้านที่สะท้อนตัวตนอย่างมีระดับ (Modern classic) โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีกำลังซื้อรุ่นใหม่ ที่เริ่มสร้างเนื้อสร้างตัว และหาที่อยู่อาศัยกันมากขึ้น มองว่าพฤติกรรมทางเลือกซื้อและตัดสินใจซื้อที่รวดเร็ว ยังคงตระหนักถึงความคุ้มค่า และสามารถตอบโจทย์การดำเนินชีวิต (Lifestyle) ของตนเองได้ จึงมีความต้องการความเป็นเอกลักษณ์อันโดดเด่น และสามารถบอกเล่าเรื่องราวความสำเร็จของตนเองผ่านที่พักอาศัย ซึ่งคาดว่าจะกำลังซื้อสำคัญของตลาดในอนาคต (Siamrath, 2021) ดังนั้น การออกแบบตกแต่งภายในที่นำไปสู่ผลงานที่มีคุณภาพได้นั้น จะต้องมีการวางแผนให้เกิดความสำเร็จด้วยปัจจัยแห่งความคิดสร้างสรรค์ในทุกมิติของผลงาน สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ลงทุน หรือผู้พบเห็น จึงจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการและมีหลักการออกแบบตกแต่งภายในอย่าง ครบถ้วน ทุกองค์ประกอบทุกบริบท รอบทิศ คือ ประโยชน์ใช้สอย ความงามของรูปแบบ การจัดวาง และจิตวิทยาในงานออกแบบตกแต่งภายใน ที่ตอบสนองกับความต้องการใหม่และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของสังคม สร้างสรรค์งานที่ดีมีคุณภาพอย่างเป็นระบบ (Duangsamran, 2021) ซึ่งประสิทธิผลที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์กร เป็นปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิผลขององค์กร เป็นความสามารถในการดำเนินงานหรือปฏิบัติการมาแล้ว ประสบผลสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามที่เป้าหมายตั้งไว้อย่าง ครบถ้วนทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (Khuangthip, 2019)

การขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่ยังความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร ซึ่งมักจะเชื่อมโยงพฤติกรรมองค์กร กระบวนการทำงานในองค์กร รวมถึงความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานทางสังคม ที่ส่งผลต่อการกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในสังคม โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความกระตือรือร้นในการหาวิธีการที่จะมาปรับเปลี่ยนในการพัฒนาการทำงานของตนตลอดจนพฤติกรรมที่คนในองค์กรยึดถือ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ค่านิยม นั่นก็คือวัฒนธรรมองค์กร (Issarasak, 2022, pp. 9-10) เช่นเดียวกับกับบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายในที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรร่วมงานจำนวนมากหลากหลายอาชีพ หลายระดับความรู้ความสามารถรวมอยู่ในที่เดียวกัน จึงทำให้แต่ละคนมีความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งอาจทำให้การทำงานร่วมกันมีอุปสรรคได้ ดังนั้น สิ่งที่จะทำให้การทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวและมีทิศทางไปในทางเดียวกันได้นั้น คือ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน โดยในการศึกษาของ Akpa, Asikhia, and Nneji (2021, p. 361) ได้แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานมีความมุ่งมั่นและมีนิสัยและค่านิยมเดียวกันกับองค์กร จะสามารถ

เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยรวมได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่ามีความสอดคล้องกับพนักงานในองค์กรมีจริยธรรมการทำงานที่ชัดเจน มีความเชื่อและค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน จะสามารถปรับตัว มีความเป็นตัวของตัวเอง และมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเพิ่มความมุ่งมั่นในการทำงานและสุดท้ายนำไปสู่ผลงานที่ดีกว่าเดิมได้ ดังนั้น การมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารและการพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่ง เป็นกรอบวิธีการปฏิบัติที่นอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ของคนที่อยู่ในองค์กรนั้น รวมถึงมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนทำงานอยู่ในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการคิด การตัดสินใจ และวางแผน ยุทธศาสตร์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรที่มีวัฒนธรรมไม่เข้มแข็งและไม่ยืดหยุ่น จะกลายเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

ดังนั้น การศึกษาทัศนคติของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท รับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร จึงเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้วัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้เกิดความเป็นหนึ่งเดียวกันและความผูกพัน นำไปสู่ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร ประพฤติและปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์การวิจัย

1. ได้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ทัศนคติของพนักงานด้านวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร
3. สามารถประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันได้

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประชากร หรือประชาชนตามหลักการเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งสามารถอธิบายตัวแปรประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 1) เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่มีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมบริการบริโภค 2) อายุ (Age) จะช่วยในการค้นหาความต้องการที่แตกต่างกัน 3) รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, education, and occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล (Sereerat, 1995) นอกจากนี้ สถานภาพสมรส เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง เพราะบริษัทที่แตกต่างจะมีวิธีการ

ตัดสินใจแตกต่างกัน (Chaiyavohan, 2019) และประสบการณ์ทำงาน ที่เกิดจากการรับรู้หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้ จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว (Suksaen, 2013)

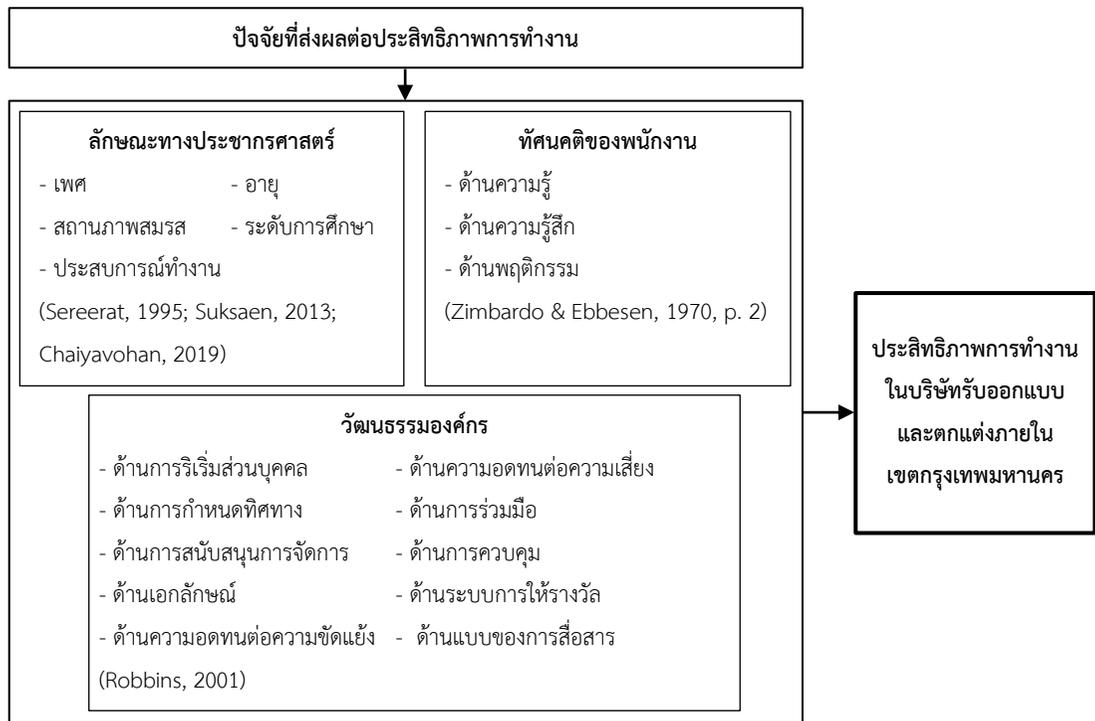
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตามทฤษฎีของ Peterson and Plowman (1953, pp. 145-150) ได้อธิบายถึงการดำเนินงานด้านธุรกิจ สิ่งสำคัญสินค้าต้องมีคุณภาพ การบริการต้องมีประสิทธิภาพสูงสุด จากประสิทธิภาพการทำงาน 4 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว 2) ด้านปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสม ตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ 3) ด้านเวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และ 4) ด้านค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ทัศนคติตามทฤษฎีของ Zimbardo and Ebbesen (1970, p. 2) สามารถแยกองค์ประกอบของทัศนคติได้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ (The cognitive component) คือส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งที่ชอบ และไม่ชอบทั่วไป หากบุคคลที่มีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมีกจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น 2) ด้านความรู้สึก (The affective component) คือส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล 3) ด้านพฤติกรรม (The behavioral component) คือการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ความคิด และความรู้สึก จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างก็เนื่องมาจากบุคคล มีความเข้าใจ มีความรู้สึก หรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง

ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรตามทฤษฎีของ Robbins (2001) ที่สำคัญมี 10 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการริเริ่ม ส่วนบุคคล คือ ระดับของความรับผิดชอบ อิสระทางความคิดของแต่ละคนและมีโอกาสในการแสดงความคิด สร้างสรรค์ 2) ด้านความอดทนต่อความเสี่ยง คือ ระดับที่พนักงานสามารถอดทนต่อความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงได้ กล้ายอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงการแสวงหาโอกาส และทดลองสิ่งใหม่ พนักงานรู้สึกว่าการกระทำ ในสิ่งที่ท้าทายอย่างเหมาะสม 3) ด้านการกำหนดทิศทาง คือ ระดับที่องค์กร กำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวัง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน 4) ด้านการร่วมมือ คือ ระดับที่หน่วยงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม การประสานงานและร่วมมือกัน 5) ด้านการสนับสนุนการจัดการ คือ ระดับที่ผู้จัดการได้เตรียมหรือทำการติดต่อสื่อสาร อย่างชัดเจนมีการให้การสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา 6) ด้านการควบคุม คือ จำนวนกฎระเบียบ ปริมาณการควบคุมบังคับบัญชา โดยตรงที่ใช้ในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน 7) ด้านเอกลักษณ์ คือ ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเป็นเอกลักษณ์ขององค์กรในแบบส่วนรวมมากกว่าแบบของกลุ่มหรือความชำนาญ ด้านวิชาชีพ 8) ด้านระบบการให้รางวัล คือ ระดับของการกำหนดแนวทางการให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งโดยจะอาศัยเกณฑ์จากการปฏิบัติงานหรือความอาวุโส เป็นต้น 9) ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง คือ ระดับของการที่พนักงานได้รับจากการกระตุ้นจากสิ่งที่ปรากฏของความขัดแย้งและการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง

โดยผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าสามารถทนต่อความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันได้ 10) ด้านแบบของการสื่อสาร คือ ระดับของการสื่อสารในองค์การที่ถูกจำกัด โดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ รวมถึงประเภทของระบบการติดต่อสื่อสาร

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลข้างต้นมาสังเคราะห์และประยุกต์ใช้สร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทที่ปรับรูปแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทัศนคติของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทที่ปรับรูปแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรในการวิจัยนี้ คือพนักงานและผู้รับเหมาช่วงของบริษัทที่ออกแบบและตกแต่งภายในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน (Personnel Department, 2021) ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample size determination) กรณีที่ประชากรมีจำนวนแน่นอน (Finite population) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 และมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95

(Yamane, 1970, pp. 580-581) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย เท่ากับ 133.33 หรือจำนวน 133 ตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) ตามวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenient sampling) ซึ่งขึ้นอยู่กับความสมัครใจของแต่ละคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน มีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert scale of 5 levels) กำหนดเกณฑ์ระดับการให้คะแนน คือ 5 คะแนน เท่ากับ มากที่สุด 4 คะแนน เท่ากับ มาก 3 คะแนน เท่ากับ ปานกลาง 2 คะแนน เท่ากับ น้อย และ 1 คะแนน เท่ากับ น้อยที่สุด (Likert, 1967, pp. 16-24) และส่วนที่ 5 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ดำเนินการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของคำถามแต่ละข้อ ด้วยการประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ ประกอบด้วย 1 คะแนน เท่ากับ แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง 0 คะแนน เท่ากับ ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง และ -1 คะแนน เท่ากับ แน่ใจว่าไม่มีความสอดคล้อง นำผลคะแนนมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence : IOC) ซึ่งแต่ละข้อจะต้องมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป (Srisa-ard, 2017) พบว่า มีค่ามากกว่า 0.60 ทุกข้อ และทำการทดสอบ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด นำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) โดยควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Nunnally, 1978) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.973 ทั้งฉบับ

3. การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในบริษัทรับออกแบบ และตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นแจกแบบสอบถามให้เป็นรายบุคคล และขอความอนุเคราะห์ส่งกลับที่ผู้วิจัย ภายใน 1-2 วัน รวมระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วน จำนวน 133 ชุด เป็นเวลา 30 วัน

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และความคิดเห็น โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : M) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD) กำหนดเกณฑ์แปลผลค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมาก 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงน้อย และ 1.00-1.50 หมายถึงน้อยที่สุด (Srisa-ard, 2017, p. 121) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ประกอบด้วย สมมติฐานที่ 1 กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเป็นอิสระจากกัน ด้วยการทดสอบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent sample t-test) และกรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของข้อมูล 2 ชุด (F-test) หากพบว่ามีความแตกต่างกัน ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยวิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD (Least-significant difference) และสมมติฐานที่ 2 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis : MRA) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปร 1 ตัว (Wanichbuncha, 2013)

ผลการวิจัย

1. การศึกษาปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ทักษะคิด และวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานบริษัท รับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 91 คน คิดเป็น ร้อยละ 68.40 มีอายุ 25-30 ปี 38 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 สถานภาพโสด 74 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี 77 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 51 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

2. การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและ ตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แสดงผลการวิจัยดังตาราง 1

ตาราง 1 ความคิดเห็นของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

รายการ	ความคิดเห็น		แปลผล
	M	SD	
1. ทักษะคิดของพนักงาน	4.31	0.733	มาก
2. วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน	4.24	0.577	มาก
3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	4.28	0.854	มาก
รวม	4.28	0.139	มาก

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (M=4.28, SD=0.139) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ทักษะคิดของพนักงาน (M=4.31, SD=0.733) ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (M=4.28, SD=0.854) และวัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน (M=4.24, SD=0.577) ตามลำดับ

3. การศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบ และตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แสดงผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 2 ถึงตาราง 9

ตาราง 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทออกแบบและตกแต่ง ภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกัน

เพศ	M	SD	df	t	Sig.	ผลการทดสอบ
ชาย	4.45	0.801	131	3.827*	0.000	แตกต่างกัน
หญิง	3.92	0.583				

* p<0.05

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน (Sig.=0.000) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชาย (M=4.45) มีความ คิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง (M=3.92) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	M	SD	F	Sig.	ผลการทดสอบ
อายุ	4.28	0.417	2.594*	0.029	แตกต่างกัน
ประสบการณ์ทำงาน	4.19	0.142	2.801*	0.043	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.35	0.653	3.177*	0.026	แตกต่างกัน

* p<0.05

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุกับประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	M	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		4.28	4.27	4.69	4.23	4.52	3.88
(1) ต่ำกว่า 25 ปี	4.28	-	0.008	0.409	0.057	0.234	0.403
(2) 25-30 ปี	4.27		-	0.417	0.049	0.242	0.395
(3) 31-35 ปี	4.69			-	0.466*	0.176	0.812*
(4) 36-40 ปี	4.23				-	0.290	0.347
(5) 41-45 ปี	4.52					-	0.637*
(6) 45 ปีขึ้นไป	3.88						-

* p<0.05

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสบการณ์ทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

ประสบการณ์ทำงาน	M	(1)	(2)	(3)	(4)
		4.19	4.30	4.57	4.08
(1) 1-2 ปี	4.19	-	0.110	0.379	0.108
(2) 2-5 ปี	4.30		-	0.269	0.219
(3) 6-10 ปี	4.57			-	0.488*
(4) 10 ปีขึ้นไป	4.08				-

* p<0.05

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	M	(1)	(2)	(3)	(4)
		4.35	4.53	3.97	4.12
(1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.35	-	0.185	0.374*	0.227
(2) 10,001-20,000 บาท	4.53		-	0.560*	0.413
(3) 20,001-30,000 บาท	3.97			-	0.147
(4) 30,000-40,000 บาท	4.12				-
(5) 40,001 บาทขึ้นไป	0.00				-

* p<0.05

จากตาราง 3 ถึงตาราง 6 พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) อายุที่ต่างกัน (Sig.=0.029) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD) พบว่า อายุ 31-35 ปี (M=4.69) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าอายุ 36-40 ปี (M=4.23) และ 45 ปีขึ้นไป (M=3.88) ส่วนอายุ 41-45 ปี (M=4.52) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าอายุ 45 ปีขึ้นไป (M=3.88) 2) ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน (Sig.=0.043) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ (LSD) พบว่า ประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี (M=4.57) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป (M=4.08) และ 3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน (Sig.=0.026) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (M=4.35) มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่า 20,001-30,000 บาท (M=3.97) และ 10,001-20,000 บาท (M=4.53) มากกว่า 20,001-30,000 บาท (M=3.97) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	M	SD	F	Sig.	ผลการทดสอบ
สถานภาพ	4.37	0.589	1.271	0.284	ไม่แตกต่างกัน
การศึกษา	4.26	0.698	0.180	0.835	ไม่แตกต่างกัน

* p<0.05

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย สถานภาพ (Sig.=0.284) และการศึกษา (Sig.=0.835) ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ทศนคติของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทรับออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

ทศนคติ	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.770	0.388		4.558	0.000
ด้านความรู้ (X ₁)	0.563	0.082	0.627	6.846*	0.000
ด้านความรู้สึก (X ₂)	-0.057	0.110	-0.050	-0.519	0.605
ด้านพฤติกรรม (X ₃)	0.092	0.105	0.078	0.877	0.382

R=0.642, R²=0.412, Adjusted R²=0.398, F=30.131, Sig.=0.000

* p<0.05

จากตาราง 8 พบว่า ด้านความรู้ (Beta=0.627) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 39.8 โดยพบว่า หากพนักงานมีทศนคติด้านความรู้ในระดับมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และสมการพยากรณ์ความรู้เมื่อทราบประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

$$Y = 1.770 + 0.563X_1 - 0.057X_2 + 0.092X_3$$

ส่วนทัศนคติของพนักงานด้านความรู้สึกรู้สึก (Beta=-0.519) และด้านพฤติกรรม (Beta=0.0.78) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตาราง 9 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบริษัทออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร

วัฒนธรรมองค์กร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.486	0.269		1.803	0.074
ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล (X ₄)	0.226	0.102	-0.215	-2.205*	0.029
ด้านความอดทนต่อความเสี่ยง (X ₅)	-0.015	0.101	-0.013	-0.145	0.885
ด้านการกำหนดทิศทาง (X ₆)	0.246	0.095	0.195	2.583*	0.011
ด้านการร่วมมือ (X ₇)	0.239	0.108	0.199	2.224*	0.028
ด้านการสนับสนุนการจัดการ (X ₈)	-0.144	0.112	-0.123	-1.282	0.202
ด้านการควบคุม (X ₉)	0.270	0.105	0.250	2.573*	0.011
ด้านเอกลักษณ์ (X ₁₀)	0.046	0.093	0.038	0.492	0.623
ด้านระบบการให้รางวัล (X ₁₁)	0.548	0.067	0.602	8.156*	0.000
ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง (X ₁₂)	0.061	0.098	0.060	0.628	0.531
ด้านแบบของการสื่อสาร (X ₁₃)	-0.130	0.105	-0.122	-1.243	0.216

R=0.881, R²=0.776, Adjusted R²=0.757, F=4.2190, Sig.=0.000

* p<0.05

จากตาราง 9 พบว่า ด้านระบบการให้รางวัล (Beta=0.602) ด้านการควบคุม (Beta=0.250) ด้านการร่วมมือ (Beta=0.199) ด้านการกำหนดทิศทาง (Beta=0.195) ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล (Beta=-0.215) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 75.7 โดยพบว่า หากพนักงานมีทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์กรในด้าน การริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการกำหนดทิศทาง ด้านการร่วมมือ ด้านการควบคุม และด้านระบบการให้รางวัลในระดับมาก จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น และสมการพยากรณ์ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ด้านการกำหนดทิศทาง ด้านการร่วมมือ ด้านการควบคุม และด้านระบบการให้รางวัลเมื่อทราบประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

$$Y = 0.486 - 0.226X_4 - 0.015X_5 + 0.246X_6 + 0.239X_7 - 0.144X_8 + 0.270X_9 + 0.046X_{10} + 0.548X_{11} + 0.061X_{12} - 0.130X_{13}$$

ส่วนด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง (Beta=0.060) ด้านเอกลักษณ์ (Beta=0.038) ด้านความอดทนต่อความเสี่ยง (Beta=-0.13) ด้านการสนับสนุนการจัดการ (Beta=-0.123) และด้านแบบของการสื่อสาร (Beta=-0.122) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

อภิปรายผล

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในบริษัทออกแบบและตกแต่งภายใน เขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายที่มีอายุอยู่ในช่วงวัยกำลังทำงานและยังโสด โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยเพียง 10,000 บาทต่อเดือน ซึ่งเป็นเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับนำมาใช้ในการกำหนดลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น ดังที่ ชัยมงคล อินโต (Into, 2020, p. 23) ได้สรุปถึงลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เป็นต้น จะทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการแสดงออกทางด้านอารมณ์ความรู้สึกแตกต่างกัน ซึ่ง Monti et al. (2023, p. 2778) ได้แสดงให้เห็นความคล้ายคลึงทางประชากรศาสตร์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นเพียงแค่อะไรก็ตามจากความสนใจที่เหมือนกัน สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการแบ่งแยกเชื้อชาตินี้ เกิดขึ้นโดยผู้ที่ไม่สามารถสังเกตคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ได้โดยตรงและไม่มีผลกระทบที่เป็นสื่อกลาง เช่น การแบ่งแยกตัวทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น สำหรับการอธิบายทางเลือกสำหรับการแยกแยะทางอารมณ์จะเพิ่มขึ้นในบทบาทของปัจจัยทางด้านประชากร (Bradley & Chauchard, 2022; Phillips, 2022)

พนักงานมีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในประเด็นเกี่ยวกับทัศนคติระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้เกิดจากการที่พนักงานมีความต้องการที่จะแสดงความรู้สึกเพื่อถ่ายทอดให้กับองค์กรได้รับรู้ถึงความรู้ความสามารถที่พนักงานมีอยู่และต้องการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลลัพธ์ต่อการดำเนินงานให้กับองค์กร อันจะนำไปสู่ผลประกอบการที่เพิ่มขึ้นและสามารถสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นให้ยาวนานได้ ซึ่งในงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (Phetprom, 2019) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมมากที่สุด ขณะที่ในงานวิจัยของ Elshaer et al. (2023, p. 330) พบว่า ความเชื่อและความรู้ที่สั่งสมมาของพนักงานส่งผลต่อการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติต่อความเสี่ยง ที่สำคัญคือการรับรู้ความเสี่ยงมีบทบาทเป็นตัวกลางระหว่างโครงสร้างที่กำหนดและทัศนคติต่อความเสี่ยงของพนักงาน นอกจากนี้ การทำให้ผู้คนมีความเข้าใจและมีความรู้ในองค์กร คือแรงบันดาลใจภายในของพนักงานในการปฏิบัติงาน พนักงานจะรู้สึกถึงการมีความเข้าใจและความรู้ในงานที่สำคัญของตนซึ่งต้องใช้ทักษะและความสามารถ อย่างไรก็ตาม ในงานวิจัยของ Bhatti et al. (2023) มีผลลัพธ์ที่ยืนยันสมมติฐานเบื้องต้นว่ามีความสัมพันธ์ที่เป็นบวกระหว่างการบังคับใช้งานที่ทำให้ถูกละเว้นในสถานที่ทำงานและพฤติกรรมซ่อนความรู้ โดยชี้ให้เห็นว่าการบังคับใช้งานที่ถูกละเว้นที่สถานที่ทำงานเป็นภัยคุกคามที่แท้จริงต่อองค์กรที่มุ่งเน้นการส่งเสริมพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ อีกทั้งยังเปิดเผยว่าความต้องการความมั่นใจในความสามารถและความเครียดทางจิตใจเป็นกลไกที่อยู่ในพื้นฐานของความสัมพันธ์เบื้องต้นนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลที่ส่งผลในทิศทางบวกเพิ่มขึ้นอย่างแตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมไปถึงทัศนคติด้านความรู้ และวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัล ด้านการควบคุม ด้านการร่วมมือ ด้านการกำหนดทิศทาง ด้านการริเริ่มส่วนบุคคล ก็มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อบริบทและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเกิดผลิตผลที่มีคุณภาพต่อองค์กร ดังนั้น การทำให้ผู้คนมีความเข้าใจและความรู้ในองค์กร (Psychological empowerment) กลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเนื่องจากผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคคลและองค์กร ดังเช่นผลกระทบที่เป็นบวกของการมีความเข้าใจและความรู้ในองค์กรต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งความเข้าใจทางจิตวิทยาประกอบด้วยสี่มิติหลัก ได้แก่ ความหมาย (ค่าความหมายของงานสำหรับบุคคล), ความสามารถ (ความสามารถในการทำงาน), ความเป็นตัวเอง (ความเป็นอิสระ), และผลกระทบ (ความสามารถในการมีผลต่อผลลัพธ์) (Shah et al., 2019) ซึ่งในงานวิจัยของ Zhao, Chen, and Liu (2023, p. 929) ยังพบว่า ความพอใจของบุคคลต่อองค์กร (Person-organization fit) มีบทบาทในการแก้ไขผลกระทบอ้อมถึงของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนสิทธิทางเพศและสิทธิส่วนบุคคล (Sexual and reproductive health and rights management : SRHRM) ต่อการแสดงเสียงสรรเสริญทางจริยธรรม (Moral voice) ผ่านการกระตุ้นแรงจูงใจที่เป็นอิสระ (Autonomous motivation)

โดยที่ผลกระทบอ้อมถึงนั้นมีผลมากขึ้นสำหรับระดับความเข้ากันได้ของบุคคลต่อองค์กรที่มีค่าสูงกว่าระดับความเข้ากันได้ของบุคคลต่อองค์กรที่มีค่าต่ำ นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Abdullah and AL-Abrow (2023) สนับสนุนแนวทางเชิงบวกและเชิงลบของการรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรม โดยบ่งชี้ว่าการรับรู้และทัศนคติเชิงบวกเป็นตัวทำนายพฤติกรรมเชิงลบที่ดี ในขณะที่การรับรู้และทัศนคติเชิงลบก็ทำนายพฤติกรรมเชิงบวกเช่นกัน สิ่งนี้บ่งชี้ว่าการได้รับผลลัพธ์ที่ดีที่สุดของพฤติกรรมในที่ทำงานควรผ่านการเสริมความแข็งแกร่งให้กับแพ็คเกจของตัวแปรเชิงบวกและลดแพ็คเกจของตัวแปรเชิงลบ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย สถานภาพ และการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน โดยมีทัศนคติด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม และวัฒนธรรมองค์กรด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านเอกลักษณ์ ด้านความอดทนต่อความเสี่ยง ด้านการสนับสนุนการจัดการ ด้านแบบของการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น องค์กรจึงควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะให้กับพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะทางด้านคุณลักษณะนิสัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและความอดทนต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจำเป็นต้องสร้างสรรค์ ออกแบบ พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความโดดเด่นได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการในทุกระดับด้วยความจริงใจ ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรได้ต่อเนื่องและยาวนาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยสนับสนุนกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานสำหรับพนักงาน ออกแบบและตกแต่งภายในประเทศไทย
2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตนักบริหารวิชาชีพในประเทศไทย

เอกสารอ้างอิง

- Abdullah, H. O., & AL-Abrow, H. (2023). Predicting positive and negative behaviors at the workplace: Insights from multi-faceted perceptions and attitudes. *Global Business and Organizational Excellence*. <https://doi.org/10.1002/joe.22179>
- Akpa, V. O., Asikhia, O. U., & Nnejiri, N. E. (2021). Organizational culture and organizational performance: A review of literature. *International Journal of Advances in Engineering and Management*, 3(1), 361-372. DOI: 10.35629/5252-0301361372
- Bhatti, S. H., Hussain, M., Santoro, G., & Culasso, F. (2023). The impact of organizational ostracism on knowledge hiding: analysing the sequential mediating role of efficacy needs and psychological distress. *Journal of Knowledge Management*, 27(2), 485-505. <https://doi.org/10.1108/JKM-03-2021-0223>
- Bradley, M., & Chauchard, S. (2022). The Ethnic Origins of Affective Polarization: Statistical Evidence from Cross-National Data. *Frontiers in Political Science*, 64.

- Chaiyavohan, C. (2019). *Tourist satisfaction toward Nang-ane cave, Thakaek District, Khmmoune Province, LAO PDR*. A Individual Study, Master of Arts Program in Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University, Bangkok. (In Thai)
- Duangsamran, K. (2021). Creative planning for interior design with quality. *Journal of Arts of Management*, 5(1), 206-217. (In Thai)
- Elshaer, A. M., Marzouk, A. M., & Khalifa, G. S. (2023). Antecedents of employees' perception and attitude to risks: the experience of Egyptian tourism and hospitality industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(3), 330-358.
- Into, C. (2020). *Factors Influencing Decision Making in Lathe Service, A Case Study of Students in Phitsanulok*. Thesis, Master of Business Program in Business Administration, Naresuan University, Phitsanulok. (In Thai)
- Issarasak, A. (2022). *Key Factors of Corporate Culture that Related to Personnel Work Efficiency in Working from Home (WFH)*. The Independent Study, Master of Management Program in College of Management, Mahidol University, Nakhon Pathom. (In Thai)
- Khuangthip, T. (2019). *Academic Administrative Factor Effecting the Effectivness of Instructional Management of Civil Servant Teacher Under the Secondary educational Service Area Office 23*. Thesis, Master of Educational Program in Educational Administration, Sakon Nakhon Rajabhat University, Sakon Nakhon. (In Thai)
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York : Wiley & Son.
- Monti, C., D'Ignazi, J., Starnini, M., & De Francisci Morales, G. (2023, April). Evidence of Demographic rather than Ideological Segregation in News Discussion on Reddit. In Proceedings of the ACM Web Conference 2023 (pp. 2777-2786). <https://doi.org/10.1145/3543507.3583468>
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Personnel Department. (2021). *The number of personnel in interior design and decoration companies within the Bangkok Metropolitan Area in the year 2021*. (Mimmeograph). (In Thai)
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois : Irwin.
- Phetprom, N. (2019). *Organizational culture and quality of work life that affect operational efficiency. Employees of Thailand Post Company Limited*. Independent Study, Master of Business Administration Program in General Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- Phillips, J. (2022). Affective polarization: Over time, through the generations, and during the lifespan. *Political Behavior*, 44(3), 1483-1508. <https://doi.org/10.1007/s11109-022-09784-4>
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational Behavior* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Sereerat, S. (1995). *Consumer Behavior*. Bangkok : Pattana Suksa. (In Thai)

- Shah, T. A., Khattak, M. N., Zolin, R., & Shah, S. Z. A. (2019). Psychological empowerment and employee attitudinal outcomes: The pivotal role of psychological capital. *Management Research Review*, 42(7), 797-817. <https://doi.org/10.1108/MRR-05-2018-0194>
- Siamrath. (2021). "LA Interior" looks at the interior design business without affecting the measure to close the construction camp, highlighting the O2O Marketing strategy. Retrieved May 19, 2022, from <https://siamrath.co.th/n/259974> (In Thai)
- Srisa-ard, B. (2017). *Preliminary research* (10th ed.). Bangkok : Suweeriyasan. (In Thai)
- Suksaen, S. (2013). *Techniques for effective work*. Retrieved May 19, 2022, from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/> (In Thai)
- Wanichbuncha, K. (2013). *Statistical Analysis : Statistics for Administration and Research* (14th ed.). Bangkok : Chulalongkorn University Printing House. (In Thai)
- Yamane, T. (1970). *Statistic : an Introductory Analysis* (2nd ed.). New York : Harper & Row.
- Zhao, H., Chen, Y., & Liu, W. (2023). Socially responsible human resource management and employee moral voice: based on the self-determination theory. *Journal of Business Ethics*, 183(3), 929-946. <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05082-5>
- Zimbardo, P. G., & Ebbesen, E. (1970). *Influence Attitude and Changing Behavior Massachusetts*. Wesley : Mass Reading Addison.