

วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่
ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING THE PERSONNEL PERFORMANCE EFFICIENCY OF
SOFTWARE BUSINESSES IN CHIANG MAI PROVINCE

เพชร ชูเกียรติจิกร* และนิตยา กาวีวงศ์**

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือกลุ่มบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regress Analysis)

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมากที่สุด โดยรองลงมาคือ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ วัฒนธรรมแบบลำดับชั้น และวัฒนธรรมแบบการตลาด ตามลำดับ และบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านเวลามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัวมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้านของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยที่วัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด และวัฒนธรรมองค์กรแบบการตลาดมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเฉพาะด้านค่าใช้จ่าย

ABSTRACT

This independent research aims to study the organizational culture's impact on the efficiency of software business personnel in Chiang Mai province. The study also seeks to explore strategies for enhancing the work efficiency of software business personnel in the same region. An online questionnaire was used as a tool for data collection, with a sample group consisting of 385 software business personnel in Chiang Mai. Statistical analysis included descriptive statistics such as frequency, mean, percentage, standard deviation, and inferential statistics, including multiple regression analysis.

The study findings indicate that software business personnel in Chiang Mai exhibit the highest preference for an adaptive organizational culture, followed by a familial culture, hierarchical culture, and market-oriented culture, respectively. Additionally, the participants express the highest opinion on efficiency concerning time, followed by quantity, quality, and cost efficiency, respectively.

* นักศึกษาลูกศรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการและการเป็นผู้ประกอบการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Furthermore, the research reveals that both familial and adaptive organizational cultures significantly influence the overall work efficiency of software business personnel in Chiang Mai. Among them, the familial culture has the greatest impact on work efficiency, while the market-oriented culture specifically affects cost efficiency.

บทนำ

ธุรกิจซอฟต์แวร์และบริการดิจิทัลของไทยมีการเร่งปรับตัวด้าน Digital transformation ในภาคธุรกิจตาม Global megatrends เพื่อเน้นขับเคลื่อนมูลค่าเพิ่มด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น โดยทั้งนี้ยังได้แรงหนุนจากนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาล ทำให้มีการใช้บริการดิจิทัลและซอฟต์แวร์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ มากขึ้น โดยคาดการณ์ว่าในช่วงปี 2564-2566 รายได้ของธุรกิจนี้มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องในอัตราเฉลี่ย 10.5% ต่อปี ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่มีคลัสเตอร์เทคโนโลยีมากกว่า 100 แห่ง โดยโครงสร้างพื้นฐานโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมบริษัทสตาร์ทอัพ รวมทั้งผู้ให้บริการด้านดิจิทัลภายในจังหวัดเชียงใหม่ (ธนาคารกรุงศรี, 2564, น. 10-15)

สำหรับการดำเนินงานขององค์กรในธุรกิจประเภทนี้ใช้ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักในการการผลิตและการให้บริการ โดยเฉพาะในกระบวนการดำเนินงาน (แพรวดา พุฒนิชย์พุกฤษ, 2562) ดังนั้น หากองค์กรขาดแคลนหรือสูญเสียบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ก็จะไม่สามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้ นอกจากนี้วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงค่านิยม ทักษะ ทักษะ มาตรฐาน ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่บุคลากรขององค์กรทุกคนมีร่วมกัน และมีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร (วิทย์ธร ท่อแก้ว, 2564, น. 1) ดังนั้นวัฒนธรรมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้านใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการดำเนินงาน การเรียนรู้และการเสริมสร้างศักยภาพในตัวบุคลากร เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีม และการบูรณาการการทำงานร่วมกันในระยะยาว

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

Cameron and Quinn (1999, อ้างถึงใน ปรารถนา ผกาแก้ว, 2561 : 15-16) ได้พัฒนารอบของวัฒนธรรมองค์กร โดยสร้างขึ้นบนแนวความคิดของ Competing Values Framework : CVF ที่พัฒนาจากการวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กร โดยกรอบแนวความคิด Competing Value Framework ประกอบขึ้นจากค่านิยมองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ ค่านิยมด้านกลยุทธ์ขององค์กร ที่มีการมุ่งเน้นภายในหรือการพัฒนาสภาพแวดล้อมขององค์กร หรือการมุ่งเน้นภายนอกและสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กร และค่านิยมด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ที่องค์กรมีการบริหารแบบเน้นความยืดหยุ่น (Flexibility) หรือเน้นความมั่นคงมีเสถียรภาพ (Stability) ทำให้เกิดวัฒนธรรมซึ่งอ้างอิงเป็นวัฒนธรรมเด่น 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adhocracy Culture) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) และพัฒนาแบบประเมินวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Assessment Instrument: OCAI) ซึ่งอ้างอิงค่านิยมองค์กร 2 ด้าน ในการวัดคุณลักษณะ 6 ประการของวัฒนธรรมองค์กรหรือมิติของวัฒนธรรมองค์กร 6 มิติ (Six Dimensions)

of Organizational Culture) อันได้แก่ ลักษณะเด่นขององค์กร รูปแบบของผู้นำองค์กร รูปแบบการจัดการพนักงานในองค์กร รูปแบบของความสัมพันธ์ในองค์กร รูปแบบกลยุทธ์ขององค์กร และรูปแบบมาตรฐานความสำเร็จขององค์กร เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการระบุว่าองค์กรนั้นมีลักษณะวัฒนธรรมเป็นรูปแบบใดในวัฒนธรรม 4 รูปแบบนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ อวนศรี, 2564, น. 25) กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพมี 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูงโดยผู้ผลิต และผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานจะต้องมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นจะต้องมีปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนด หรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมาต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้ง และมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม
3. เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีการกำหนดอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย มีการส่งมอบตรงตามกำหนด และพนักงานทำงานถูกต้องรวดเร็ว
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด โดยประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือการใช้ทรัพยากรด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงินที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนเริ่มงานเพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิตนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ W. G. Cochran (1963) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 385 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในรูปแบบข้อคำถามแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้มีจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ อายุงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน แผนกหรือสังกัด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรของตน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่ทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adhocracy Culture) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) รูปแบบละ 6 มิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ลักษณะเด่นขององค์กร รูปแบบของผู้นำองค์กร รูปแบบการจัดการพนักงานในองค์กร รูปแบบของความสัมพันธในองค์กร รูปแบบกลยุทธ์ขององค์กร และรูปแบบมาตรฐานความสำเร็จขององค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการส่งเสริม หรือปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ วัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.87 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีอายุ 26 - 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.62 มีอายุงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน 3 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.16 มีลำดับขั้นตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 50.91 มีแผนหรือสังกัดเป็นฝ่ายพัฒนา (Programmer/Developer/Engineer) คิดเป็นร้อยละ 36.62 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.25 มีสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กรในปัจจุบันเป็นเงินโบนัสประจำปี คิดเป็นร้อยละ 85.71

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากและปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าวัฒนธรรมองค์กรของตนมีรูปแบบส่วนใหญ่เป็นวัฒนธรรมแบบปรับตัว ($\bar{X} = 3.54$) โดยมีมิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านลักษณะเด่นขององค์กร ($\bar{X} = 3.61$) ด้านรูปแบบของผู้นำองค์กร ($\bar{X} = 3.60$) และด้านรูปแบบการจัดการพนักงานในองค์กร ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาเป็นวัฒนธรรมแบบเครือข่าย ($\bar{X} = 3.14$) โดยมีมิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมด้านรูปแบบการจัดการพนักงานในองค์กรเป็นมิติเดียวที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) อันดับรองลงมาเป็นวัฒนธรรมแบบลำดับขั้น ($\bar{X} = 3.07$) และเป็นวัฒนธรรมแบบการตลาด ($\bar{X} = 2.75$)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านเวลา ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 0.93) โดยมีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) ลำดับถัดมาคือด้านคุณภาพ ($\bar{X} = 3.41$, S.D. = 1.01) โดยมีปัจจัยด้านการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) ลำดับถัดมาคือด้านปริมาณ ($\bar{X} = 3.26$, S.D. = 0.98) โดยมีปัจจัยด้านการมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 2.99$, S.D. = 0.87) ตามลำดับ ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพด้านเวลามากที่สุดในประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน

4. ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรแบบต่าง ๆ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า

1. วัฒนธรรมแบบเครือข่าย และวัฒนธรรมแบบปรับตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่

2. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบปรับตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านปริมาณของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่
3. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบปรับตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านคุณภาพของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่
4. วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบการตลาดมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านค่าใช้จ่ายของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่
5. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ และวัฒนธรรมแบบปรับตัวมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามที่ได้กล่าวข้างต้น พบว่าจากวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 รูปแบบ อันได้แก่ วัฒนธรรมแบบปรับตัว (Adhocracy Culture) วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) วัฒนธรรมแบบการตลาด (Market Culture) และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) ตามแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรของคาเมรอน และควินน์ (Cameron & Quinn, 1999) พบว่าองค์กรของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่มีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรร่วมระหว่างวัฒนธรรมแบบปรับตัวและวัฒนธรรมแบบเครือญาติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของคาเมรอนและควินน์ที่กล่าวว่า องค์กรหนึ่งสามารถมีลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรหลายรูปแบบผสมผสานกัน โดยอาจจะมียุทธศาสตร์ที่โดดเด่นแตกต่างกันในแต่ละองค์กร (Cameron & Quinn, 1999) โดยที่วัฒนธรรมแบบปรับตัวและวัฒนธรรมแบบเครือญาตินั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรใน 4 ด้านตามแนวคิดของปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) ได้แก่ ด้านปริมาณงาน (Quantity) ด้านคุณภาพ (Quality) ด้านค่าใช้จ่าย (Cost) และด้านเวลา (Time)

วัฒนธรรมแบบปรับตัวมีมิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่มีทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1) ด้านลักษณะเด่นขององค์กรที่เป็นองค์กรที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี มีการส่งเสริมบุคลากรให้ขอความช่วยเหลือ แสดงความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่กับความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างสิ่งใหม่และการแก้ปัญหาแก่ผู้ใช้งานได้อย่างตรงจุด 2) ด้านรูปแบบของผู้นำองค์กรที่ผู้นำบริหารผ่านการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ ตลอดเวลา และพร้อมยอมรับในความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ ที่เป็นลักษณะที่ตัวอย่างหนึ่งของผู้นำในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่สามารถปรับตัวเพื่อแข่งขันกันตอบสนองธุรกิจต่าง ๆ และ 3) ด้านรูปแบบการจัดการบุคลากรในองค์กรที่มีการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ให้อิสระในการทำงาน และมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถแก่บุคลากร เน้นการให้คนในองค์กรสามารถศึกษาและพัฒนาความรู้และทักษะในสายงานได้อย่างมีคุณภาพ

วัฒนธรรมแบบเครือญาติมีมิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรธุรกิจซอฟต์แวร์ในจังหวัดเชียงใหม่ 1 ด้าน คือ ด้านรูปแบบการจัดการบุคลากรในองค์กรที่เน้นสนับสนุนการทำงานเป็นทีม การรับฟังความคิดเห็นของเสียงส่วนใหญ่ และการร่วมมือกัน ทำให้ธุรกิจสามารถลด หรือจัดอุปสรรคต่าง ๆ จากโครงสร้างลำดับชั้นการบริหาร มาเป็นทีมที่สามัคคีเป็นหนึ่งเดียวเน้นความร่วมมือ การให้คำปรึกษา และแบ่งปันความรู้ให้กัน ทำให้เกิดเป็นความยืดหยุ่นในการดำเนินงานภายในธุรกิจที่พร้อมเปิดรับความเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่กล่าวมาข้างต้น สามารถเสนอแนะเพื่อนำไปประยุกต์ใช้อย่างเป็นรูปธรรม โดยวิธีการที่สำคัญ วิธีการหนึ่งที่จะทำให้กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้องค์กรเพิ่มขึ้นนั้น คือ การที่องค์กรต่าง ๆ มีความตระหนัก และสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมภายในของแต่ละองค์กรขึ้นอย่างจริงจัง ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการทำงานทั้ง 4 ด้าน ตามแนวคิดของปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson & Plowman, 1989) ได้แก่ ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา โดยส่งเสริมให้มีการริเริ่มสนับสนุนนำเอาวัฒนธรรมองค์กรแบบปรับตัว และ/หรือวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติมาใช้กับองค์กรอย่างจริงจัง มาใช้ในการบริหารกับการดำเนินงานร่วมกับรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กรในปัจจุบันที่มีมาแต่เดิม และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และปรัชญาของแต่ละองค์กรด้วย เพื่อให้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะการปรับปรุง ประยุกต์นำเอามิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งสำหรับวัฒนธรรมแบบปรับตัวแนะนำ 3 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะเด่นขององค์กรที่เป็นองค์กร ด้านรูปแบบของผู้นำองค์กร และด้านรูปแบบการจัดการบุคลากรในองค์กร และสำหรับวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติแนะนำในด้านรูปแบบการจัดการบุคลากรในองค์กร จากมิติองค์ประกอบทางวัฒนธรรมที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ลักษณะเด่นขององค์กร รูปแบบของผู้นำองค์กร รูปแบบการจัดการบุคลากรในองค์กร รูปแบบของความสัมพันธ์ในองค์กร รูปแบบกลยุทธ์ขององค์กร และรูปแบบมาตรฐานความสำเร็จขององค์กร ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กระตุ้นให้ส่งผลต่อพฤติกรรม และการตัดสินใจของบุคลากรที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือการมุ่งเน้นความเป็นนวัตกรรม การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน ความพร้อมในการเผชิญความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาต่อโอกาสหรืออุปสรรคที่เข้ามา รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดลักษณะที่เป็นครอบครัว มีความแน่นแฟ้น มีความเชื่อมั่นไว้นื้อเชื่อใจกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน เกิดเป็นค่านิยมในการทำงานเป็นทีมที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ที่ส่งผลให้บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจที่พร้อมประยุกต์อย่างสร้างสรรค์และทันต่อสถานการณ์ พร้อมเรียนรู้และดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถใช้ทักษะกับองค์ความรู้ได้อย่างเต็มที่ กล้าริเริ่มสร้างสรรค์ทดลองคิดทำในสิ่งใหม่

บรรณานุกรม

- จันทร์เพ็ญ อวนศรี. (2564). *การศึกษาปัจจัยความหลากหลายที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน: กรณีศึกษา บริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนากรกรุงศรี. (2564). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-66 ธุรกิจบริการดิจิทัลและซอฟต์แวร์*. กรุงเทพฯ: วิจัยกรุงศรี.
- ปรารถนา ผกาแก้ว. (2561). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในกลุ่มบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิทยธร ท่อแก้ว. (2564). *การสร้างวัฒนธรรมองค์กร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- แพรดาว พุพานิชย์ฤกษ์. (2562). *การศึกษาการพัฒนาธุรกิจซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์โดยการสร้างเครือข่ายกลุ่มธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายวิจัยและบริการธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Cochran, W. G. (1963). *Sampling Techniques* (2nd ed.). U.S.A.: John Wiley & Sons, Inc.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2009). *Organization Development & Change* (9th ed.). Ohio: South-Western Cengage Learning.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.