

อิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน
กรณีศึกษา พนักงาน บริษัท เอฟบี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัทซ์ กรุงเทพ จำกัด

นางสาวกานกนิษฐ์ ฤทธิ์คำรณ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

begin_bee_gan@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน และอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจที่ให้บริการด้านความงาม กลุ่มประชากร คือ พนักงานของบริษัท เอฟบี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัทซ์กรุงเทพ จำกัด จำนวน 229 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและสถิติถดถอยพหุคูณ โดยการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นรายละเอียดมากที่สุด รองลงมา คือ วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง และวัฒนธรรมองค์กรเน้นการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ สำหรับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายสูงสุด รองลงมาคือด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณพบว่า วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นรายละเอียด วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นบุคลากร วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการแข่งขัน และวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นความมั่นคงมีอิทธิพลต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการแข่งขัน วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นความมั่นคง วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการจัดหาปัจจัยทรัพยากร วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อกระบวนการปฏิบัติงาน และวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นการแข่งขัน วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นผลงานมีอิทธิพลต่อความพอใจของทุกฝ่าย

คำสำคัญ : การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร / ประสิทธิภาพในการทำงาน / ธุรกิจด้านความงาม

THE INFLUENCE OF PERCEPTION ON ORGANIZATION CULTURE AND EFFICIENCY OF PERFORMANCE : A CASE STUDY OF FB BANGKOK 97 LTD., AND THE TOUCH BANGKOK LTD.,

KANKANIT RITKAMRON

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

MAHIDOL UNIVERSITY

ABSTRACT

This quantitative aimed to study the influence of perception on organization culture and efficiency of officers in aesthetic business organizations. The subjects of this research were 229 officers of FB BANGKOK 97 LTD., and THE TOUCH BANGKOK LTD. A questionnaire was used for collecting data. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, Pearson Correlation Coefficient, and multiple regression analysis. The statistical significance level was set at .05.

The results revealed that the target group's perception for organization culture emphasized mostly on the attention to detail, innovation, risk taking, and team orientation. The overall image of efficiency in performance was at a high level. The efficiency of performance in the goal accomplishment and the internal process and operation were at the highest level. The results of the data using multiple regression analysis found that the organization culture emphasized attention to detail, people orientation, aggressiveness and stability which influenced the goal accomplishment. Also, organization culture emphasized aggressiveness, stability and team orientation which influenced the system resource. Moreover, the organization culture emphasized stability and team orientation which influenced the Internal process and operation. In addition, the organization culture emphasized aggressiveness, stability and outcome orientation which influenced the participant satisfaction. FB BANGKOK 97 LTD., and THE TOUCH BANGKOK LTD and other aesthetic business organizations should emphasized stability in organization culture for better efficiency of performance

KEY WORDS : PERCEPTION FOR ORGANIZATION CULTURE/ EFFICIENCY OF PERFORMANCE/ BUSINESS FOR BEAUTY

บทนำ

ปัจจุบันกระแสการดูแลสุขภาพ ผิวพรรณและความงามของกลุ่มผู้บริโภคเป็นที่นิยมและได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ส่งผลต่อธุรกิจบริการประเภทคลินิกเสริมความงาม มีแนวโน้มการเจริญเติบโตสูงขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลก ในปี พ.ศ. 2561 คาดว่ามูลค่ากระแสเงินหมุนเวียนในธุรกิจเสริมความงามจะมีมูลค่าสูงถึง 28 ล้านล้านบาท แนวโน้มการเจริญเติบโตของธุรกิจเสริมความงามทั่วโลกมีอัตราการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยภูมิภาคเอเชียจัดอยู่ 1 ใน 4 อันดับของตลาดประเภทธุรกิจเสริมความงามทั่วโลก ที่มีอัตราการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างรวดเร็ว คิดเป็นอัตราร้อยละ 14 ต่อปี ในปี พ.ศ. 2555 ถึง พ.ศ.2557 ประเทศไทยมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากกลุ่มผู้บริโภคที่หันมาให้ความสำคัญกับสุขภาพ คุณภาพชีวิต การดูแลตนเอง รูปลักษณ์ บุคลิกภาพและความงามมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจประเภทเสริมความงามในประเทศไทยมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและเติบโตอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี พ.ศ. 2560 คาดว่าธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทยจะมีเงินหมุนเวียนในกลุ่มธุรกิจมากกว่า 12,000 ล้านบาทต่อปี และมีแนวโน้มที่สูงขึ้นมากกว่า 20,000 ล้านบาทในกลุ่มธุรกิจเสริมความงามในประเทศไทย (พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, 2559)

อัตราการเพิ่มขึ้นของธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ ส่งผลให้ธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามมีจำนวนมากเกินความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น จากผู้ประกอบการรายใหม่ทั้งในและนอกประเทศและจากผู้ประกอบการรายเก่าที่มีความพร้อมในการขยายสาขาเพื่อรองรับกลุ่มผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น ไปจนถึงองค์กรประเภทโรงพยาบาลที่มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์ประเภทสุขภาพและความงามเพิ่มเติมเข้ามาเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคโดยนำกลยุทธ์ด้านความปลอดภัยและแพทย์ที่มีความชำนาญคอยดูแลให้บริการอย่างครบวงจรพร้อมกันนี้ยังมีสถานเสริมความงามที่เน้นการให้บริการด้านทรีทเม้นต์โดยพนักงานมืออาชีพ โดยมีอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าองค์กรประเภทสุขภาพและความงามอื่น ทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ทำให้การแข่งขันของธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามรุนแรงมากขึ้น (ศุภย์จิรัชานาคาร กสิกรไทย, 2554) ส่งผลให้ธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามยังเป็นธุรกิจที่ยังขาดความยั่งยืนในระยะยาวเนื่องจากสามารถประกอบกิจการได้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีมากเกินความต้องการของกลุ่มผู้บริโภค และเนื่องจากรูปแบบธุรกิจเป็นธุรกิจประเภทเดียวกันที่มีการดำเนินงานการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ การให้บริการ และกลุ่มผู้บริโภคที่มีความต้องการคล้ายคลึงและใกล้เคียงกัน ทำให้การสร้างจุดแข็งขององค์กรหรือจุดแข็งในสินค้าและบริการทำได้ยาก (พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล, 2559) การสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ทำให้ธุรกิจต้องเผชิญกับการแข่งขันทางธุรกิจ ด้านราคาที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สินค้าและบริการของธุรกิจเป็นที่ต้องการของกลุ่มผู้บริโภค

บริษัท เอฟพี กรุงเทพ 97 จำกัด และบริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัด ถือเป็นคลินิกเสริมความงามที่มีสาขามากที่สุดติดในอันดับ 1 ใน 5 ของธุรกิจคลินิกชั้นนำในกรุงเทพที่มีสาขามากที่สุดทั้งหมดจำนวน 14 สาขาทั่วกรุงเทพ ภายในระยะเวลา 7 ปีโดยก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2553 เป็นสถาบันความงามที่มุ่งเน้นการให้บริการอย่างครบวงจรที่รู้จักกันในชื่อของ ALYSSA CLINIC ประกอบไปด้วยสาขาทั้งหมด 4 สาขา และALYSSA CLINIC ประกอบไปด้วยสาขาทั้งหมด 10 สาขาทั่วกรุงเทพมหานคร เป็นคลินิกเวชกรรมในรูปแบบสถาบันเสริมความงามแบบครบวงจรให้บริการโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านผิวพรรณรูปร่างและความงาม และศูนย์พัฒนาความงามและบุคลิกภาพแบบครบวงจร

เนื่องจากธุรกิจประเภทสถานเสริมความงามเป็นคลินิกที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงและเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบันเป็นหนึ่งในประเภทของธุรกิจที่เติบโตและมีผลเป็นอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจในปัจจุบัน การศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเพื่อสร้างจุดแข็งและความแตกต่างโดยบุคลากรในธุรกิจคลินิกเสริมความงาม และเพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับแก่กลุ่มผู้บริโภคในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษารับรู้วัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เอฟพี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เอฟพี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัชกรุงเทพ จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน แบบสอบถามนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 60 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามในตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอนที่ 1 ข้อที่ 1-6) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้สุทธิต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด ลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomous Question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question) เพื่อให้ทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

คำถามในตอนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสร้างจากแนวคิดของของ Charles A. O'Reilly III, Jennifer Chatman, และ David F. Caldwell (1991) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คลอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับรูปแบบวัฒนธรรมองค์กร ที่ประกอบวัฒนธรรมองค์กรทั้งหมด 7 ด้าน จำนวน 31 ข้อ ได้แก่ 1.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5) 2.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด (Attention to Detail) จำนวน 5 ข้อ (ข้อที่ 6-10) 3.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) จำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 11-14) 4.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร (People Orientation) จำนวน 4 ข้อ (ข้อที่ 15-18) 5.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม (Team Orientation) จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 19-23) 6.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 24 - 27) 7.วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง (Stability) จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 28-31) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามลักษณะพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำถามในตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) คลอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 23 ข้อ ตามแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2544) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1. ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 32-37) 2. ประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation) จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 38-43) 3. ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 44-49) 4. ประสิทธิภาพการทำงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 50-54) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบแบบสอบถามตามลักษณะพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ

เก็บข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Statistical Package for Social Science (SPSS) สถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

3.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

3.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษา ครั้งนี้ คือพนักงานในบริษัท เอฟพีกรุงเทพ 97 จำนวน 4 สาขา และ บริษัทเดอะซัทกรุงเทพ จำกัด จำนวน 10 สาขาในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรพนักงานทั้งหมด 229 คน

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น) ได้แก่ การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ตามแนวคิดของ Charles A. O'Reilly III, Jennifer Chatman, และ David F. Caldwell (1991) ได้แก่

(1)วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking)

(2)วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด (Attention to Detail)

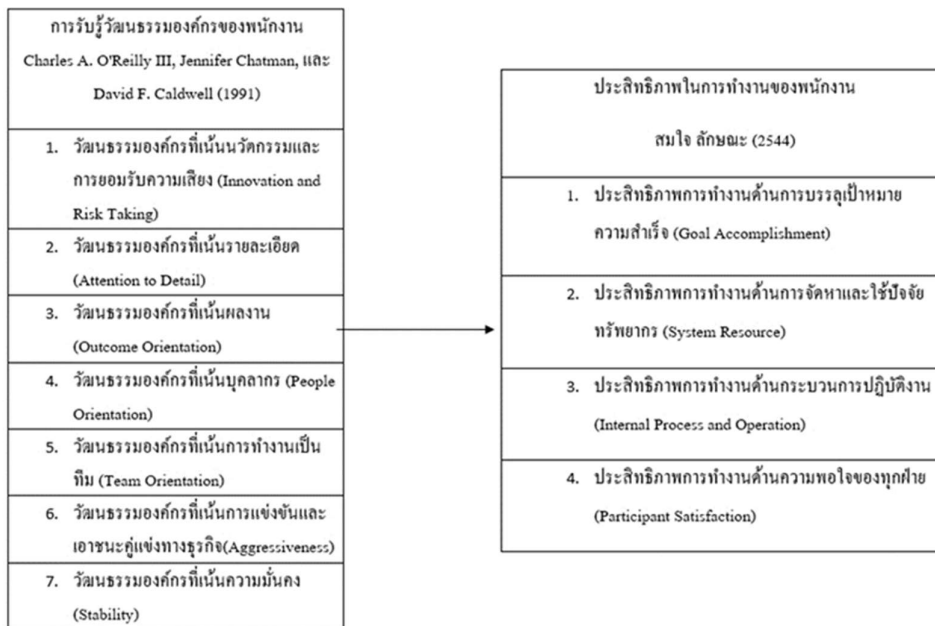
- (3) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation)
- (4) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร (People Orientation)
- (5) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม (Team Orientation)
- (6) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness)
- (7) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง (Stability)

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ตามแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2544) ได้แก่

- (1) ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)
- (2) ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)
- (3) ประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operation)
- (4) ประสิทธิภาพการทำงานด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



นิยามคำศัพท์เฉพาะและความหมายสำคัญ

1. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมความคิดและความเชื่อที่สมาชิกภายในองค์กรยอมรับและใช้เป็นแนวทางด้านความคิดและการประพฤติปฏิบัติตาม จนเกิดเป็นกฎระเบียบทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรโดยผ่านการหล่อหลอมที่ต้องอาศัยระยะเวลาและมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยวัฒนธรรมองค์กร เป้าหมายขององค์กรและสมาชิกในองค์กรนั้นจะถูกหล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวกัน มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่คลินิกมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมใหม่จากการแสดงความคิดเห็นและระดมความคิดของพนักงานเพื่อการทำงานที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานและเป้าหมายของคลินิก
3. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นบริหารจัดการการปฏิบัติงานที่ชัดเจนตามโครงสร้างและตำแหน่งหน้าที่โดยสามารถวัดขั้นตอนการทำงานและคุณภาพการทำงานได้ตามตัวชี้วัดที่คลินิกกำหนด
4. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย
5. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นการพัฒนาเพิ่มทักษะความรู้ที่มีประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรและส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและแก้ปัญหาาร่วมกัน

6. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นให้พนักงานมีการปฏิบัติงานร่วมกันและสามารถทำงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมทั้งสามารถร่วมกันหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานเป็นทีม

7. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นการทำงานที่เหมาะสมกับกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การประสานงานกับองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ง่ายยิ่งขึ้นและรวดเร็วยิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง หมายถึง วัฒนธรรมที่คลินิกมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจความผูกพันและความมั่นคงในการทำงานของพนักงานทั้งตำแหน่งหน้าที่และผลตอบแทนจากการทำงานที่มีคุณภาพและเป็นไปตามแบบแผนข้อกำหนดที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน

9. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายของพนักงาน โดยการพิจารณาประสิทธิภาพของงานสามารถพิจารณาได้จากผลงาน ที่มีคุณค่าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจลูกค้าและองค์กรมีความพึงพอใจ โดยประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง

10. ประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีความถูกต้องตรงตามความต้องการตรงตามกำหนดเวลาและบรรลุเป้าหมายที่คลินิกกำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ก่อให้เกิดความภูมิใจในการทำงานทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งความสำเร็จนี้สามารถพัฒนาเป็นแนวคิดการทำงานรูปแบบใหม่

11. ประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรในคลินิกอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดตามที่คลินิกกำหนด โดยการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อเป็นปัจจัยในการสนับสนุนการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

12. ประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามบทบาทและตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนอยู่เสมอ เพื่อลดข้อผิดพลาดและการทำงานซ้ำซ้อนที่จะทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่คลินิกกำหนดไว้

13. ประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ทักษะความรู้ที่ถูกต้องและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในคลินิกได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ารวมถึงบุคลากรทั้งในและนอกองค์กร

14. ธุรกิจด้านความงาม หมายถึง ธุรกิจประเภทสุขภาพและความงามในประเทศไทยประกอบไปด้วยในรูปแบบ คือ คลินิกเสริมความงามและบุคลากรโดยแพทย์และทีมงานผู้เชี่ยวชาญในกรุงเทพมหานครทั้ง 14 สาขาที่มีอัตราการเพิ่มสาขาและมีสาขาติดใน 5 อันดับของกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Charles A. O'Reilly III, Jennifer Chatman, และ David F. Caldwell (1991) กล่าวว่า แนวความคิด และทัศนคติของพนักงานภายในองค์กรที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลดีต่อองค์กร ดังนั้นการสร้างความสำเร็จ และให้ความสำคัญระหว่างทัศนคติของพนักงานในองค์กรกับวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญและมีผลต่อการทำงาน ในปี 1999 Petterson., & Suzannah A. (1999). ได้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย The University of Southern Mississippi พบว่า ผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างมาก โดยวัฒนธรรมเฉพาะบางประเภทจะทำให้เกิดผลงานเฉพาะขึ้นมา ซึ่งสนับสนุนงานวิจัยอื่นที่ว่า วัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อการทำงานของสมาชิกในองค์กร และในปี 2004 Deshpandé, Rohit, John U. Farley. (2004). ได้ศึกษาถึงความสำคัญและความสามารถของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการแข่งขันกับกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันได้ ในประเทศที่มีวัฒนธรรมพื้นฐานที่แตกต่างกันหรือรูปแบบธุรกิจและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน พบว่าความสามารถของวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ของพนักงานบริษัท เอฟบี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัท กรุงเทพ จำกัด

ตารางที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	.709**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง	.653**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม	.628**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด	.567**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน	.566**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร	.517**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	.489**	.000	ปานกลาง

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.1 อธิบายได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายของพนักงานทุกแผนกทุกระดับในคลินิกบริษัท เอพี 97 กรุงเทพและบริษัท เดอะ ทัช กรุงเทพ จำกัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกโดยอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านที่เน้นการแข่งขันเชิงรุกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการบรรลุเป้าหมายมากที่สุด (.709)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรของพนักงานบริษัท เอพี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัด

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม	.614**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง	.607**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	.604**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร	.492**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน	.439**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	.386**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด	.373**	.000	ปานกลาง

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.2 อธิบายได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรของพนักงานทุกแผนกทุกระดับในคลินิกในบริษัท เอพี กรุงเทพ 97 และบริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกโดยอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าทั้งนี้การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านที่เน้นการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรมากที่สุด (.614)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอพี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัด

ตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง	.562**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน	.515**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	.507**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร	.498**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด	.493**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	.478**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม	.439**	.000	ปานกลาง

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.3 อธิบายได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานทุกแผนกทุกระดับในคลินิกในบริษัท เอพี 97 กรุงเทพและบริษัทเดอะ ทัช กรุงเทพ จำกัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกโดยอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานมากที่สุด (.562)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ของพนักงานบริษัท เอพี กรุงเทพ 97 และ บริษัท เดอะทัช กรุงเทพ จำกัด

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ระดับ
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง	.645**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	.636**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน	.577**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเป็นทีม	.568**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร	.544**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	.519**	.000	ปานกลาง
การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด	.456**	.000	ปานกลาง

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 4.4 อธิบายได้ว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายของพนักงานทุกแผนกทุกระดับในคลินิกในบริษัท เอพี 97 กรุงเทพและบริษัทเดอะ ทัช กรุงเทพ จำกัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกโดยอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายมากที่สุด (.645)

สรุปและอภิปรายผล

การรับรู้ของวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านนั้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านที่แตกต่างกันออกไป การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรในแต่ละด้านจะมีความหมายและลักษณะเฉพาะในแต่ละด้านซึ่งความหมายในบางส่วนนั้นอาจมีความคล้ายคลึงหรือตรงกับวัฒนธรรมองค์กรในรูปแบบอื่นที่ต่างออกไปและมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากงานวิจัยของกรวินย์ ตันศรี (2549) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านกระบวนการปฏิบัติงานวัฒนธรรมองค์กรด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และวัฒนธรรมองค์กรด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน Petterson., & Suzannah A. (1999) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบป้องกันเชิงรับ วัฒนธรรมองค์กรแบบป้องกันเชิงรุกและวัฒนธรรม

องค์กรแบบสร้างสรรค์อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน วิวใจ ปกป้อง (2553) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านความเป็นปัจเจกชนและกลุ่มนิยม วัฒนธรรมองค์กรที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และวัฒนธรรมองค์กรด้านความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อริษา ท้าวแดนคำ (2552) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นเดียวกัน จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรรูปแบบเหล่านี้ถึงแม้ว่าจะมีลักษณะเฉพาะ ทั้งในด้านที่เหมือนกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษาและลักษณะที่ต่างออกไป ต่างมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานเช่นเดียวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พิจารณาถึงอิทธิพลของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร คือ อิทธิพลที่มาจากกรรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงาน ซึ่งหากมีการศึกษาในครั้งต่อไปอาจพิจารณาในมิติของเนื้อหาหรือข้อมูลที่ต่างออกไป เช่น ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในปัจจุบันแตกต่างหรือสอดคล้องกับที่เป็นอยู่มากน้อยเพียงใด เพื่อให้องค์กรหรือคลินิกให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มากยิ่งขึ้นจนถึงจุดที่คลินิกตั้งเป้าหมายไว้

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานทุกแผนกทุกระดับในคลินิกในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเฉพาะในส่วนของพนักงานในแผนกที่สามารถทำให้คลินิกบรรลุเป้าหมายได้สูงที่สุด เพื่อเป็นการศึกษาให้เห็นถึงปัจจัยที่จะนำมาพัฒนาพนักงานในแผนกนั้น ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้นเท่าที่คลินิกจะสามารถทำได้ รวมไปถึงคุณลักษณะสำคัญของการเข้ามาเป็นพนักงานในแผนกนั้น เพื่อให้การคัดเลือกพนักงานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายและวัฒนธรรมขององค์กร

การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตการศึกษา โดยทำการศึกษาพนักงานที่ทำงานในคลินิกเสริมความงามประเภทเดียวกัน แต่อยู่ในพื้นที่อื่น เช่น คลินิกเสริมความงามในเขตภาคเหนือ ซึ่งอาจจะพบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่แตกต่างจากการศึกษาในครั้งนี้

การศึกษาครั้งนี้พบว่ากรรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ และวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในทุกด้าน ดังนั้นคลินิกควรส่งเสริมการรับรู้วัฒนธรรมทั้ง 2 ด้านนี้มากยิ่งขึ้น ควรมีการปรับกลยุทธ์ทั้งทางด้านบริการ ตัวรูปแบบสินค้าและผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ให้ทันกับการแข่งขันที่รุนแรงจากจำนวนผู้ประกอบการที่เพิ่มมากขึ้นและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้อีกปัจจัยสำคัญในการนำคลินิกไปสู่เป้าหมายได้นั้นคือการสร้างความรู้สึกรับรู้ความมั่นใจในการทำงานเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการส่งเสริมในด้านตำแหน่งหน้าที่ ให้มีความมั่นคงเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงการให้ผลตอบแทนที่ชัดเจนคุ้มค่าและเหมาะสมกับพนักงานในองค์กรกับการทำงานที่ต้องต่อสู้กับการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง

เอกสารอ้างอิง

- กรวิทย์ ต้นศรี. 2549. ความสัมพันธ์ ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงานของนักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัญชีมหาบัณฑิตย์. มหาสารคาม
- พิมพ์ขวัญ บุญจิตต์พิมล. (2559) . *แนวโน้มธุรกิจความงามกับตลาด AEC*, 2 มกราคม 2560 .
<https://www.krungsri.com/bank/th/krungsri-guru/guru/entrepreneur/july-2016>
- วิวใจ ปกป้อง. 2553. วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ไทย มาลาया จำกัด. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ธนัชการพิมพ์.
- อริษา ท้าวแดนคำ. 2552. วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพการทำงาน กรณีศึกษา พนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุณย์วิ จัยธนา คารกสิกรไทย. (2554). *ธุรกิจสถานความงามดูแลผิวหน้าและผิวพรรณ*, 5 เมษายน 2560.
<https://www.scbeic.com/th/detail/product/292>.
- Charles A., O'Reilly III., Jennifer Chatman.,& David F.(1991). Building organizational commitment: A multifirm study, *Journal of Occupational Psychology*.

Deshpandé., Rohit., John U., & Farley. (2004). Organization culture, market orientation, innovativeness, and firm performance: An International research odyssey, *International journal of research in marketing* .

Petterson., & Suzannah A. (1999). *Organizational Culture and Performance in Academia*. New York.