



อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะ
ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Influence of Organizational Culture and Job Commitment on Competency of
Small and Medium Enterprise Employees in Bangkok

เพชรรัตน์ จินตน์พวงศ์*

Phetcharat Jinnupong

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร 10110

Business Administration for Society, Srinakharinwirot University, Bangkok 10110 Thailand

*Corresponding author E-mail: phetcharat@g.swu.ac.th

(Received: May 23 2022; Revised: July 5 2022; Accepted: July 11 2022)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในงาน และสมรรถนะของพนักงาน 2) แนวคิดและทฤษฎีด้านวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในงาน และสมรรถนะของพนักงาน และ 3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 300 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยเทคนิควิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนทั้งสองแบบอยู่ในระดับที่ดีเป็นตัวแทนที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ซึ่งปัจจัยปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงาน มีผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรที่ดีส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันในงาน เต็มใจทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มศักยภาพ อันจะส่งผลให้พนักงานพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดสมรรถนะที่สูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรวางไว้

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร, ความผูกพันในงาน, สมรรถนะ, วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

Abstract

The purpose of this research is to study 1) organizational culture factors, work engagement and employee competency, 2) concepts and theories of organizational culture, work engagement and employee competency, and 3) organizational culture factors and work engagement that affect employee competency. The sample group used in the research is small and medium-sized enterprise employees in Bangkok, a total of 300 people. The tools used in the research are questionnaires, with analysis of confirmation components and analysis of structural equations. The results show that structural equation model is consistent with empirical data, with good levels of harmonization indexes as standard quality models in which organizational cultural factors and work engagement have a positive effect on the performance of small and medium-sized enterprises.

Due to good organizational culture which affects employees to have a strong work engagement and make them willing to work in order to achieve the full potential goal. This will result in continuous self-development for employees making them have higher performance than the standards set by the organization.

Keywords : Organizational Culture, Job Commitment, Competency, Small and Medium Enterprise

บทนำ

ปัจจุบันภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกเกิดการชะลอตัวหรือบางประเทศอาจจะกำลังอยู่ในช่วงเศรษฐกิจถดถอย ทุกประเทศจึงให้ความสำคัญกับภาคธุรกิจเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) เป็นหน่วยเศรษฐกิจที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ครอบคลุมกิจการผลิตสินค้ากิจการบริการ กิจการการค้าส่งและการค้าปลีกซึ่งเป็นตัวช่วยให้โครงสร้างของสังคมและเศรษฐกิจดีขึ้น (Schenkel et al., 2019) หลังจากประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 กลุ่มธุรกิจหลักที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อนโดยรวมของประเทศไทยคือ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งเป็นธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างมาก เพราะเป็นแหล่งการจ้างงานที่กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศและเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มของทรัพยากรให้กับระบบเศรษฐกิจ (Woldie and Adusua, 2008) แต่อย่างไรก็ตามโดยรวมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็จะมีปัญหาด้านการบริหารไม่สามารถพัฒนาให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบัน เนื่องด้วยผู้บริหารอาจยังไม่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เข้มแข็งได้พนักงานจึงไม่สามารถรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กรจึงไม่ได้ทุ่มเทกำลังแรงกายในการทำงานหรืออาจไม่รู้สึกรักผูกพันในงาน

การปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรในทุกวันนี้เราปฏิเสธไม่ได้ว่าทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร บุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานและสร้างความสำเร็จได้เปรียบทางการแข่งขันองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ วัฒนธรรมองค์กรจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง องค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งพนักงานจะรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน และจะสร้างความแรงกระตุ้นในการทำงานให้เพิ่มขึ้น พนักงานจะทำงานเต็มความสามารถหรือเต็มสมรรถนะที่มี วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จะสามารถปรับตัวต่อการผันผวนของระบบเศรษฐกิจได้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานและเมื่อพนักงานผูกพันในงานพนักงานก็จะนำองค์ความรู้และความสามารถมาใช้อย่างเต็มกำลัง ทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้ (Farmer and Tierney, 2017) และความผูกพันในงานเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถต่อสู้กับสถานะเศรษฐกิจในโลกปัจจุบันได้ เนื่องจากการที่พนักงานมีความผูกพันด้านบวกจะทำให้พนักงานทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นออกมาดีและทำให้องค์กรมีขีดความสามารถสูงขึ้น มีนวัตกรรม

เกิดขึ้นในองค์กร ลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์และพนักงานที่มีความผูกพันในงานจะมีความสามารถในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในงานสูงกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้และดังกล่าว

Bani & AlHawary (2009) กล่าวว่า การที่พนักงานมีสมรรถนะที่ค่อนข้างต่ำหรือไม่ได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด อันเป็นผลมาจากการที่พนักงานไม่เข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร โดยที่พนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทั้งหมดที่กำหนดไว้ในองค์กร ยิ่งทำให้พนักงานทำงานโดยไม่เข้าใจวิธีการทำงาน (Al-Sada et al., 2017) ส่งผลโดยตรงต่อสมรรถนะของพนักงาน อาจนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน และความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับสมรรถนะของพนักงาน

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงาน ที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างความผูกพันในงาน ที่จะสามารถพัฒนาธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ให้มีความเจริญเติบโต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในงาน และสมรรถนะของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาแนวคิดและทฤษฎีด้านวัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันในงาน และสมรรถนะของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงาน

ทบทวนวรรณกรรม

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรวัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจจะเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตามวัฒนธรรมก็จะส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Salman et al., 2014) ส่วน Seo et al., (2014) ได้แบ่งวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น 4 ประเภท 1) วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว 2) วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าที่ และได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว 3) วัฒนธรรม



ที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบัน

4) วัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรรในฐานที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิกซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร และ Imam and Shafique (2014) กล่าวถึง หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรยอมรับ เป็นสิ่งที่ช่วยจัดระเบียบในองค์กรและช่วงว่างกฎเกณฑ์ให้สมาชิกปฏิบัติอย่างมีระบบระเบียบแบบแผน โดยวัฒนธรรมองค์กรจะประสานสมาชิกในองค์กรเข้าด้วยกันและเมื่อสมาชิกมีสัมพันธ์อันดีต่อกันสมาชิกก็จะหาแนวทางในการทำงานร่วมกัน ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาดี สมาชิกก็รู้สึกภูมิใจและเกิดเป็นความผูกพันในงาน ทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schein (2011) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน

จากแนวคิดข้างต้นที่ได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกันและมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร และหากองค์กรสามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรและสร้างค่านิยมร่วมกันในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นที่จะใช้ศักยภาพและสมรรถนะที่มีอย่างเต็มที่ทำให้องค์กรสามารถได้เปรียบในการแข่งขันได้

ความผูกพันในงาน

ความผูกพันในงาน คือ ความผูกพันที่เกิดจากการรับรู้ตัวตนเองมีพันธะหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องคงอยู่และสนับสนุนกิจกรรมขององค์กร โดยที่ทั้งความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Lockwood, 2007) และงานวิจัยของ Rasheed et al. (2017) ได้แบ่งคุณลักษณะงานเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ความกดดันจากงานและทรัพยากรงาน โดยความกดดันจากงาน (job demand) เป็นลักษณะงานด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม หรือด้านองค์กรที่ต้องการทักษะหรือความพยายามทางสรีระ และ 2) ความพยายามทางจิตใจ ซึ่งทั้ง 2 ประเภทนี้มีผลต่อความผูกพันในงานของพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Raharjo et al. (2018) ที่พบว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานนั้น มีพลังในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งกาย ปัญญา และจิตใจ ส่งผลให้พนักงานพัฒนาสมรรถนะของตนเองทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่ดีและ

ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

จากข้อความข้างต้น สามารถกล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานเข้าใจ รับรู้ถึงคุณค่าของงานและรับรู้ถึงศักยภาพและสมรรถนะของตัวเองจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน โดยที่พนักงานจะทุ่มเทกำลังแรงใจในการทำงาน เพื่อต้องการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นงานจนกลายเป็นความผูกพันในงาน และความผูกพันในงานเป็นตัวคั่นกลางที่เชื่อมระหว่างปัจจัยการทำงาน ชีวิต และผลลัพธ์การทำงาน โดยที่ความผูกพันในงานส่งผลต่อความสามารถและสมรรถนะของพนักงาน

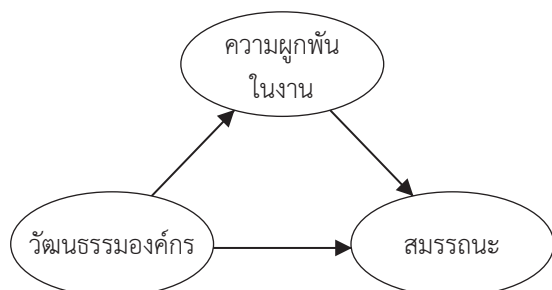
สมรรถนะ

McClelland (1961) ได้เสนอแนวคิดสมรรถนะอธิบายด้วยโมเดลภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ซึ่งอธิบายได้ว่า ความแตกต่างระหว่างบุคคลเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง โดยมีส่วนที่เห็นได้ง่าย และพัฒนาได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ นั่นคือ องค์ความรู้ และทักษะต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่และส่วนที่มอมเห็นได้ยากอยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายใน และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ส่วนที่อยู่ใต้น้ำนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mengesha (2015) ที่ได้กล่าวไว้ว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตัว (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันองค์กรของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่ต้องการต้องได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับต้น ๆ และ Mengesha (2015) ยังอธิบายว่า องค์กรสามารถวัดสมรรถนะของบุคคลได้ดังนี้ 1. ประวัติการทำงาน ของบุคคลสามารถว่าทำอะไรบ้าง มีความรู้ ทักษะความสามารถ หรือมีประสบการณ์อะไรบ้าง ซึ่งพิจารณาได้จากประวัติการทำงาน 2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ 2.1) ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ 2.2) ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ (competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยสามารถสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 ความผูกพันในงานจะส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานจะส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาใช้ในการวิจัย คือ พนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกรุงเทพมหานคร การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) เป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการวิเคราะห์ซึ่งมีตัวแปรพหุ คือ จำนวน 10-20 เท่า ของตัวแปรสังเกตได้ (Kline, 2011) ในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้จำนวน 24 ตัวแปร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกขนาดตัวอย่างจำนวน 10 เท่าของตัวแปร จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ อย่างน้อยจำนวน 240 คน เพื่อให้การทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบสมมติฐานข้อมูลเชิงประจักษ์มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก จำนวน 60 คน จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ 300 คน โดยแผนการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบ 2 ขั้นตอน (Two-stage sampling) ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มพื้นที่เขตมา 5 เขต จากกรุงเทพมหานครที่แบ่งพื้นที่ออกเป็นเขตทั้งหมด 50 โดยการสุ่มจับฉลากเลือกตัวแทนของแต่ละกลุ่มเขตการปกครอง ได้ 5 เขต ดังนี้ เขตห้วยขวาง เขตยานนาวา เขตจตุจักร เขตคันนายาว และเขตบางพลัด ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota

Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างให้แต่ละเขตจำนวน 60 ชุดเท่า ๆ กัน

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถามซึ่งได้ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ หมายเลขรับรอง : SWUEC-093/2563E ก่อนจะนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อหาค่าความตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 ตัวแปรความผูกพันในงานมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.85 และตัวแปรสมรรถนะของพนักงานมีความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.87 โดยมีค่าความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ พบว่า ค่า IOC แต่ละข้อคำถามของตัวแปร มีค่าเท่ากับ 1

การรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งใช้ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถาม รวมทั้งได้มีการทดสอบความเที่ยงตรง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานวิจัย บทความและเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) สังเคราะห์และสรุปผลของข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคล แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.3 ส่วนระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.7 ทั้งนี้ตำแหน่งงานอยู่ในระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่ามีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.3

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะ สามารถสรุปได้ตามตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของมาตรวัด (confirmatory factor analysis)

Indicators	Cronbach 's α	CR	AVE
Organizational Culture	0.895	0.888	0.525
Job Commitment	0.910	0.904	0.515
Competency	0.868	0.892	0.542

จากตารางที่ 1 ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminate Validity) ความเที่ยงตรงของมาตรวัดแต่ละ Construct มาตรวัดมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกในทุก Construct ความเชื่อถือได้ของมาตรวัดพิจารณาจาก ค่า Composite Reliability (CR) และค่า

Average Variance Extract (AVE) โดยค่า CR ต้องสูงกว่า 0.60 และค่า AVE ไม่ควรต่ำกว่า 0.50 พบว่า CR มีค่าสูงกว่า 0.60 ทุกค่า และ AVE มีค่าสูงกว่า 0.50 ทุกค่า แสดงว่ามาตรวัดมีความเชื่อถือได้ (Davis, 1996)

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน (Hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	t-statistic	ผลลัพธ์
H1: วัฒนธรรมองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงานของพนักงาน	0.250	4.050 **	สนับสนุน
H2: ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน	0.156	2.411 *	สนับสนุน
H3: วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน	0.177	2.734 *	สนับสนุน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.250 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

สมมติฐานข้อที่ 2 ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ 0.156 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน ค่าสัมประสิทธิ์ 0.177 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

และผลวิเคราะห์ค่าดัชนีความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งผ่านเกณฑ์ยอมรับทุกตัว คือ chi-squared statistic (X^2) = 582.786, degrees of freedom (df) = 240, $p < 0.001$ goodness-of-fit statistics เท่ากับ $X^2/df = 2.428$ มีค่าต่ำกว่า 5 (Wheaton, Muthen, Alwin, & Summers, 1977) นอกจากนี้ RMSEA = 0.069 (Steiger, 2007) TLI = 0.915 (Hooper, Coughlan, & Mullen, 2008) SRMR = 0.058 CFI = 0.926 (Hu & Bentler, 1999)

สรุปและอภิปรายผล

1. วัฒนธรรมองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันในงาน เนื่องจากความผูกพันในงานของพนักงานจำเป็นต้องอาศัย

วัฒนธรรมองค์กรเป็นเครื่องชี้้นำให้เป็นไปตามทิศทางที่องค์กรได้กำหนดไว้ ซึ่งความผูกพันในงานของพนักงานเป็นคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่ดีที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีลักษณะของธุรกิจที่ต้องการความร่วมมือร่วมใจของพนักงานในองค์กรในการขับเคลื่อนองค์กรและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานในองค์กรร่วมกันสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดความเข้มแข็ง และเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน จะทำให้เกิดความเชื่อมโยงความคิด พฤติกรรม และความสัมพันธ์ของพนักงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความผูกพันในงานของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ทำให้เกิดการพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง และทำให้ผู้บริหารสามารถนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imam and Shafique (2014) ได้อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดแนวปฏิบัติที่สมาชิกองค์กรยอมรับ ช่วยจัดระเบียบในองค์กรและวางกฎเกณฑ์ให้สมาชิกปฏิบัติกันอย่างมีระบบและระเบียบแบบแผน โดยวัฒนธรรมองค์กรจะประสานสมาชิกในองค์กรเข้าด้วยกันและเมื่อสมาชิกมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สมาชิกก็จะหาแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายที่วางไว้บรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน และนอกจากนี้ Schein (2011) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ช่วยเพิ่มความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน

2. ความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน การที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถที่จะอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบัน ปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารหรือองค์กรต้องคำนึงถึงและสร้างให้เกิดขึ้นภายในองค์กรให้ได้ คือ ความผูกพันในงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันในงาน จะมีพลังในการทำงานที่สูง มีความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มความสามารถ และศักยภาพที่มี แม้ว่าบางครั้งได้รับมอบหมายงานที่มีความยากและความซับซ้อน หรือมีปัญหาเข้ามาระหว่างที่ปฏิบัติงานอยู่ ก็จะใช้ความพยายามในการศึกษาเรียนรู้ที่จะทำงานและแก้ไขปัญหาเพื่อที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จให้ได้โดยที่ไม่รู้สึกท้อแท้และไม่มีความสุขในการทำงานนั้น ดังนั้นความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกโดยตรงต่อสมรรถนะของพนักงาน เพราะการที่พนักงานพยายามศึกษาเรียนรู้หรือแก้ไขปัญหา จะทำให้สมรรถนะของพนักงานสูงขึ้น เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Raharjo et al. (2018) ที่ได้อธิบายไว้ว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานนั้น จะมีพลังในการทำงานสูง มีความกระตือรือร้นในการทำงานและมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทั้งกาย ปัญญา และจิตใจ ส่งผลให้พนักงานพัฒนาสมรรถนะของตัวเองทำให้องค์กร มีผลการดำเนินงานที่ดีและช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรได้

3. วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะของพนักงาน เพราะการที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะสามารถทำให้พนักงานมีสมรรถนะที่สูง เพื่อที่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะสามารถพัฒนาองค์กรและทำให้องค์กรอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนนั้น ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานมีความสำคัญและมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อองค์กร โดยที่ปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ หากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถสร้างให้เกิดในองค์กรและสร้างให้เกิดเข้มแข็งได้นั้น จะทำให้พนักงานในองค์กรพร้อมรับวิกฤตหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่จะเข้ามากระทบต่อองค์กรได้ เพราะพนักงานเข้าใจถึงแนวทาง กฎระเบียบ ค่านิยม นโยบายต่าง ๆ ของผู้บริหารไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน และพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองเพื่อให้เกิดสมรรถนะที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานเกิดสมรรถนะที่ดีก็จะเกิดผลงานที่มีคุณภาพ ส่งผลต่อที่ติดต่อองค์กร และสามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นคงและยั่งยืนให้กับองค์กร และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก็สามารถดำรงรักษาพนักงานที่มีความประพฤติดี มีสมรรถนะที่โดดเด่นไว้ให้อยู่กับองค์กรได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mengesha (2015) ที่ได้อธิบายไว้ว่า “สมรรถนะ” เป็นคุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย

(Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-image) บทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถวางกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นให้พนักงานเกิดความผูกพันในงานซึ่งจะเป็นส่วนช่วยให้พนักงานมีสมรรถนะที่ดีในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งในยุคปัจจุบันวัฒนธรรมองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถช่วยสร้างความเข้มแข็งจากภายในให้กับองค์กร เพราะเมื่อวัฒนธรรมองค์กรเข้มแข็งแล้ว พนักงานในองค์กรจะเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของผู้บริหารเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อพนักงานเข้าใจในสิ่งที่องค์กรทำอยู่ในปัจจุบันและกำลังจะทำในอนาคต พนักงานก็จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและเต็มศักยภาพจนทำให้เกิดความผูกพันในงานซึ่งจะส่งผลต่ออย่างยิ่งต่อทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกทางบวก มีความภูมิใจในงานที่ทำ แม้ว่าจะมีอุปสรรคหรือเจองานที่ซับซ้อนและมีความยาก พนักงานจะมีแรงบันดาลใจในการแก้ปัญหาและทำงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันในงานที่มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรพิจารณาในประเด็นการบริหารค่าตอบแทน และภาพลักษณ์ขององค์กรในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



เอกสารอ้างอิง

- Al-Sada, M., Al-Esmael, B. & Faisal, M.N. (2017). Influence of organizational culture and leadership style on employee satisfaction, commitment and motivation in the educational sector in Qatar. **EuroMed Journal of Business**. 12(2), 163-188.
- Bhati, A., & Manimala, M. J. (2011). Talent acquisition and retention in social enterprises. **Journal of Security and Sustainability**. 1(1), 37-51.
- Davis, D. (1996). **Business research for decision making**. 4th Ed. California: Wadsworth Publishing Company.
- Farmer, S. M., & Tierney, P. (2017). Considering creative self-efficacy: Its current state and ideas for future inquiry. **Aca-demic Press**. 23-47.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. **Electronic Journal of Business Research Methods**. 6(1), 53-60.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria versus New Alternatives. **Structural Equation Modeling**. 6, 1-55.
- Imam, A., & Shafique, M. (2014). Impact of employee engagement in retaining employees through mediating effect of job satisfaction and organizational commitment and moderating effect of job stress: A Corporate banking sector study of Pakistan. **Journal of Applied Environmental and Biological Sciences**. 4(12), 1-15.
- Kline, R. B. (2011). **Principles and practice of structural equation modeling**. (3rd ed.). New York, N: The Guilford Press.
- Lockwood, N. R. (2007). Leveraging employee engagement for competitive advantage. **Society for Human Resource Management Research Quarterly**. 1, 1-12.
- McClelland, David C. (1961). **The Achieving Society**. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Mengesha, A.H. (2015). Effects of marketing competency of frontline employees on customer satisfaction. **Journal of Organizational Change Management**. 1, 39-50.
- Raharjo, K., Nurjannah, N., Solimun, S., Achmad, R., & Fernandes, A. (2018). The influence of organizational culture and job design on job commitment and human resource performance. **Journal of Organizational Change Management**. 31(7), 1346-1367.
- Rasheed, M., Shahzad, K., Conroy, C., Nadeem, S. & Siddique, M. (2017). Exploring the role of employee voice between high-performance work system and organizational innovation in small and medium enterprises. **Journal of Small Business and Enterprise Development**. 24 (4), 670-688.
- Salman, H., Saira, A., Amjad, H., Sana, Y., & Muhammad, I. (2014). The Impact of Organizational Culture on Job Satisfaction, Employess Commitment and Turn over Intention. **Advances in Economics and Business**. 2(6), 215-222.
- Schein, E. (2011). Douglas McGregor: theoretician, moral philosopher or behaviorist? An analysis of the interconnections between assumptions, values and behavior. **Journal of Management History**. 17(2). 156-164.
- Schenkel, M. T., FARMER, S., & MASLYN, J.M. (2019). Process improvement in SMEs: The impact of harmonious passion for entrepreneurship, employee creative self-efficacy, and time spent innovating. **Journal of Small Business Strategy**. 29(1), 71-84.
- Seo, K. S., Kim, M. Y., & Park, J. H. (2014). Effects of resilience and job satisfaction on organizational commitment in Korean-American registered nurses. **Journal of Korean Academy of Nursing Administration**. 20, 48-58.
- Steiger, J. H. (2007). Understanding the limitations of global fit assessment in structural equation modeling. **Personality and Individual Differences**. 42(5), 893-898.



- Wheaton, B., Muthen, B., Alwin, D. F., & Summers, G. (1977). Assessing Reliability and Stability in Panel Models. **Sociological Methodology**. 8, 84-136.
- Woldie, A., & Adusua, A. (2008). Factors influencing small and medium enterprises (SMEs): An exploratory study of owner/manager and firm characteristics. **Journal of Banks and Bank Systems**. 3(3), 5-13.