

อิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผล
ต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก
The Influence of Organization Culture Structure and Job Satisfaction that
Influence the Electricity and Electronic Industry Performance in Eastern

พิพรรณ พิเชฐศิริประภา

Pipat Pichetsiraprapa

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

Faculty of Management, Rajabhat Rajanagarindra University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงานและผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออกโดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ด้วยแบบสมการโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม Visual PLS ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่ามีความเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลสูงที่สุด ($TE = 0.306$) และความพึงพอใจในงาน ($TE = 0.290$) และรวมกันสามารถควบคุมค่าความผันแปรของผลการดำเนินงานขององค์กรทำงานร้อยละ 0.405 และความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นที่สังเกตว่า วัฒนธรรมองค์กร อิทธิพล ($TE = 0.798$) และสามารถควบคุมค่าความผันแปรของความพึงพอใจในงานร้อยละ 0.637 ซึ่งสอดคล้องกับข้อสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ความพึงพอใจในงาน, ผลการดำเนินงานขององค์กร

Abstract

This research has 2 objectives: (1) to study organization culture, job satisfaction and electricity and electric industry performance in Eastern and (2) to study the influence of organization culture structure and job satisfaction that influence the electricity and electronic industry performance in Eastern. Quantitative research studied sampling group for 300 people, instrument was the questionnaire and analyzed the percentage, mean, standard deviation and structural equation modeling analysis by Visual PLS. Quantitative research result found that the mean of organization culture, job satisfaction and performance of organization was high level and factor analysis result that influence the organization performance was the factor caused the organization culture and job satisfaction found that

organization culture influenced highest ($TE = 0.306$) and job satisfaction ($TE = 0.290$) and sum up to control the variation of organization performance worked 0.405 percent and job satisfaction was the factor influenced significant organization culture and it was able to observe that organization culture influenced ($TE = 0.798$) and able to control the variation of job satisfaction at 0.637 percent accordance with assumption of statistical significance at 0.01 level

Keywords: organization culture, job satisfaction, organization performance



บทนำ

ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มานานกว่า 40 ปี และเป็นห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมที่สำคัญแห่งหนึ่งของโลกซึ่งสถานการณ์ของโลกมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาดั่งนั้นอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทยต้องมีการกำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ (strategic positioning) ใหม่เพื่อให้แข่งขันได้ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมร่วมกับสถาบันไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จึงได้มีการศึกษากำหนดตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ไทย (Office of Industrial Economics, 2014) เพื่อให้สามารถรองรับการนำเทคโนโลยีที่พัฒนากระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมให้ทันสมัยที่นำเข้ามาในประเทศไทย และเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการในการเตรียมความพร้อม รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างระบบฐานเศรษฐกิจของประเทศไทยให้เจริญเติบโตยิ่งขึ้นไป

สำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2558 คาดว่าการผลิตจะปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 1-2 เมื่อเทียบกับปีก่อน โดยอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.5-1 ตามความต้องการของตลาดกลุ่มอุปกรณ์สื่อสารที่เพิ่มขึ้น แต่แนวโน้มการขยายตัวจะไม่สูงมากเท่ากับปีที่ผ่านมาสำหรับอุตสาหกรรมไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1-2 เนื่องจากกำลังซื้อในประเทศจะเพิ่มขึ้นตามการขยายตัวของเศรษฐกิจไทยและนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลทั้งด้านการลงทุนและการเร่งการใช้จ่ายของรัฐบาล นอกจากนี้การส่งออกจะปรับตัวดีขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจโลก อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยเสี่ยงทางด้านภาวะเศรษฐกิจของญี่ปุ่นและสหภาพยุโรปที่ยัง

มีความเปราะบางค่อนข้างสูงนอกจากนี้จากการรายงาน Semiconductor Industry Association 3 (SIA) ของสหรัฐอเมริกาได้คาดการณ์ว่าตลาด Semiconductor ของโลกในปี 2558 จะขยายตัวเพิ่มขึ้น ร้อยละ 3.4 เมื่อเทียบกับปีก่อนซึ่งเพิ่มขึ้นในเกือบทุกภูมิภาคโดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาจะมีการขยายตัวมากที่สุดถึงร้อยละ 5.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน รองลงมาคือ เอเชียแปซิฟิก และสหภาพยุโรปเพิ่มขึ้นร้อยละ 3.8 และ 1.5 เมื่อเทียบกับปีก่อน ตามลำดับ ยกเว้นญี่ปุ่นที่มีการปรับตัวลดลง ร้อยละ 0.3 เมื่อเทียบกับปีก่อน (Office of Industrial Economics, 2014) จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการพัฒนาระบบกระบวนการผลิตให้สามารถรองรับกับความต้องการของตลาดทั้งในประเทศและต่างประเทศและต้องมีการเตรียมแผนรองรับการปรับตัวลดลงของความต้องการในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้ส่งผลต่อปัญหาของผลการดำเนินงานขององค์กร (performance) ไม่ว่าจะเป็นผลประกอบการที่จะได้รับ การสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงความสามารถในการทำกำไรให้กับองค์กร และสภาพคล่องของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ Tangen (2005) ที่พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผลิตภาพผลกำไรและผลการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้ดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนขึ้นอยู่กับผู้ประกอบการที่จะต้องมีการพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เตรียมความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรในองค์กรที่จะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเป็นการเตรียมความพร้อม

ของฐานการผลิตที่มีการขยายตัวไปยังประชาคมอาเซียนที่จะเกิดขึ้นในเดือนธันวาคม 2558 ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องการมีพัฒนาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ให้เกิดการเรียนอยู่ตลอดเวลาและกำหนดนโยบายแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปให้กับบุคลากรได้รับทราบและยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (efficiency) ของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และองค์กรควรใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า (Robbin,1990) จึงจะทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และองค์กรจะต้องเร่งพัฒนาบุคลากรด้านศักยภาพเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญให้เรียนอยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพให้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และจะส่งผลต่อประสิทธิผล (effectiveness) ที่ได้รับขององค์กร เพราะประสิทธิผลเป็นสิ่งที่สำคัญของกระบวนการที่มุ่งเน้นให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปตามที่คาดหวังไว้จึงทำให้อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ต้องพิจารณาจากการนำผลของการปฏิบัติงานงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับนำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นเดียวกับ Cameron & Quinn (1999) กล่าวว่า ตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้กำหนดประสิทธิผลต่อองค์กรนั้นเกิดจากตัวชี้วัดที่เป็นตัวเงิน ความจงรักภักดีของลูกค้าและอัตราความผิดพลาดซึ่งเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความสำเร็จขององค์กร จึงจะทำให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นใจในการประกอบธุรกิจที่จะต้องมีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างคุ้มค่าในการพัฒนาความรู้ความสามารถให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้อีกทาง

นอกจากนี้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ยังต้องให้ความสำคัญกับปัญหาของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เพราะถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคลากรอุทิศตนให้กับองค์กร เช่นเดียวกับ เสนาะ ดิเยาว์ (Sanao, 2000) พบว่า ความพอใจในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน และมีความสุขในการทำงาน หากบุคลากรมีความพึงพอใจสูง จะทำให้ความตั้งใจในการทำงานมีประสิทธิภาพส่ง

ผลต่อก้าวหน้าในอาชีพและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงทำให้องค์กรต้องมีเทคนิคเชิงจิตบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการทำงาน การยอมรับในการตัดสินใจ การให้ความสำคัญของบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีขวัญ กำลังใจ และเกิดความรักในงาน มีความสุขกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์จะต้องให้ความสำคัญกับการจูงใจในด้านของผลตอบแทน (compensation) ไม่ว่าจะเป็นการจ่ายผลตอบแทนระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง การมีส่วนเกี่ยวข้องหรือผลประโยชน์ต่างตอบแทนไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ ที่เป็นไปตามข้อตกลงขององค์กรและเป็นไปตามกฎหมายกำหนด เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจและความมั่นคงให้กับบุคลากรที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ และสิ่งสำคัญบุคลากรจะสามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขกับการทำงานได้ก็ขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงาน (colleague) เพราะถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีความตั้งใจในการทำงาน ไม่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะที่ต้องมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สามารถแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เกิดการยอมรับในสมาชิก และมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน จึงจะทำให้มีความสุขกับการทำงานและเกิดความพึงพอใจในงานการทำงานได้ เพราะเพื่อนร่วมงานถือเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานประสบความสำเร็จและสิ่งสำคัญที่จะจูงใจในการทำงานได้คือองค์กรจะต้องมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เริ่มตั้งแต่การสรรหา การเข้ามาทำงาน จนกระทั่งเกษียณอายุการทำงานนั้น องค์กรจะต้องมีการวางแผนและสนับสนุนความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (work in progress) เพราะถือเป็นการให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนในเรื่องของการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และรวมถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ เพื่อความก้าวหน้าของสายงานต่าง ๆ ซึ่งปัจจัย

เหล่านี้เป็นสิ่งทีบุคคลากรมีความต้องการของความมั่นคงในหน้าที่การงานของตนเอง และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้อีกทาง และอย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะสรรหาบุคคลากรเข้าทำงานจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพบุคคลกรให้ตรงตามตำแหน่งงานหรือตรงตามความเหมาะสมกับงาน จึงจะจูงใจให้บุคคลากรเกิดความสุขในการทำงานได้นั้น ปัจจัยที่สำคัญคือลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job location) เพราะถือเป็นหัวใจสำคัญในการสรรหาบุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติที่ปฏิบัติงานและมีความสุขกับการทำงาน จึงจะทำให้บุคคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อีกทาง และองค์กรต้องมีการกำหนดลักษณะขอบเขตงานให้ชัดเจนในการปฏิบัติงานรวมทั้งสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ และลักษณะงานจะต้องสร้างความท้าทายในการทำงานเพื่อให้บุคคลากรมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ

สิ่งสำคัญอีกประการที่เป็นปัญหาที่ส่งผลต่ออุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์นั้นคือวัฒนธรรมองค์กร (organization culture) ซึ่งเป็นปัญหาที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเกิดจากค่านิยมอย่างหนึ่งในการสร้างเป้าหมายร่วมกัน (Kotter, 1996) และเกิดจากพฤติกรรมของกลุ่มที่เกิดจากการยอมรับและนำมาปฏิบัติสืบทอดต่อ ๆ กันมา จึงกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรและทำให้บุคคลากรต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้น ทั้งนี้วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นเป้าหมายสูงสุดในการบริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับส่งเสริมและสนับสนุนขององค์กรที่ต้องให้บุคคลากรเข้ามามีส่วนร่วมบริหารจัดการเพื่อให้เกิดเป็นค่านิยมและยอมรับทั้งสองฝ่าย ดังนั้นองค์กรต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นอำนาจ (power orientation) ที่จะส่งเสริมและสนับสนุนมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจบริหารจัดการองค์กร เกิดการยอมรับและสามารถควบคุมบุคคลกรได้เกิดความเข้าใจร่วมกันได้ และอำนาจหน้าที่จากสายการบังคับบัญชาได้ที่สามารถสื่อสารหรือแบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างชัดเจน จึงจะทำให้ระบบงานปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้้องการต้องให้ความสำคัญ

สำคัญกับวัฒนธรรมเน้นบทบาท (role orientation) ที่ต้องมุ่งเน้นเกี่ยวกับนโยบายขององค์กรไม่ว่าจะเป็นกระบวนการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ในการทำงาน ที่ต้องชัดเจนเพื่อให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ และทั้งนี้้องการต้องสนับสนุนบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจกับบุคคลกรในแต่ละระดับเข้ามาวางแผนในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถควบคุมบทบาทในแต่ละหน้าที่ให้ได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้้องการจะประสบความสำเร็จได้ต้องให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมเน้นงาน (task orientation) ที่ต้องสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถยอมรับการตัดสินใจในการบริหารงานของกลุ่มได้ และ้องการจะต้องมีเทคนิคในการธำรงรักษามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถทำงานให้กับองค์กรได้ยาวนาน และต้องสร้างแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ ให้กับบุคคลกรที่ทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงานและมีระบบรางวัลเข้ามาจูงใจเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจได้อีกทาง แต่อย่างไรก็ตามวัฒนธรรมเน้นคน (people orientation) ถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญกับบุคคลเป็นอย่างมากเพราะถือได้ว่า้องการจะประสบความสำเร็จก็ขึ้นอยู่กับบุคคลกรที่มีความจงรักภักดีต่อ้องการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน และสามารถนำพา้องการประสบความสำเร็จได้ และถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อ้องการ ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับวัฒนธรรม้องการถือเป็นหัวใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้้องการนั้นประสบความสำเร็จได้ และ้องการจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทที่สำคัญที่จะสร้างวัฒนธรรม้องการได้เข้มแข็งอยู่กับ้องการได้อย่างยาวนาน ก็ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของ้องการและบุคคลกรใน้องการ

ดังนั้น ทำให้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลการวิจัยจะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลดีการพัฒนาศักยภาพของบุคคลกรให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ้องการทางด้านความยั่งยืนและภาพรวมของเศรษฐกิจในประเทศชาติโดยส่วนรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงานและผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตภาคตะวันออก

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

วัฒนธรรมองค์การ (organization culture) บทบาทที่สำคัญองค์การที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการนั้นคือวัฒนธรรมองค์การที่สามารถควบคุมได้ยากเพราะไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน แต่สมาชิกในองค์การสามารถรับรู้ได้และยอมรับได้ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทุกคนมีส่วนร่วมของวัฒนธรรมองค์การ ทั้งนี้รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การจากแนวคิดของ Brow (1998), Cameron & Quinn (1999), Handy (1991) เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นตัวแปรชี้วัดงานวิจัยได้ดังนี้ (1) วัฒนธรรมเน้นมุ่งอำนาจ (power orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นศูนย์กลางของอำนาจมีลักษณะเป็นผู้นำและสามารถควบคุมได้ทั่วทั้งองค์การ เกิดการยอมรับและมุ่งเน้นให้เกิดการแข่งขันอยู่เสมอ (2) วัฒนธรรมเน้นบทบาท (role orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นกฎระเบียบในการทำงาน มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจในการสั่งการที่ชัดเจนในการบริหารจัดการ (3) วัฒนธรรมเน้นงาน (task orientation) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นความรู้ความสามารถในการทำงานที่มีจุดเด่นในการทำงาน และมีความเหมาะสมกับลักษณะงานที่ทำและเกิดจากยอมรับในหน้าที่ (4) วัฒนธรรมเน้นคน (people orientation) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นตัวบุคคลเป็นหลักเพราะถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การและถือเป็นจุดศูนย์กลางมีอำนาจหน้าที่ในความรับผิดชอบและเป็นการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) เป็นปัจจัยที่เกิดจากลักษณะงาน สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ การเลื่อนตำแหน่งงาน เพื่อนร่วมงาน

และการยอมรับนับถือ ที่ส่งผลต่อทัศนคติของบุคคลที่มีต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์การ (Locke & Schweiger, 1979) ปัจจัยเหล่านี้องค์การจะต้องให้ความสำคัญประกอบด้วย (1) ผลตอบแทน (compensation) เพราะถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะจูงใจให้บุคลากรตั้งใจปฏิบัติงาน ซึ่งองค์การจะต้องการกำหนดรูปแบบของผลตอบแทนระหว่างนายจ้างและลูกจ้างที่ชัดเจน และมีความเหมาะสมสามารถยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคคล (2) เพื่อนร่วมงาน (colleague) ถือเป็นเป้าหมายสูงสุดที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงให้กับองค์การไม่ว่าจะเป็นการอุทิศตนให้กับองค์การ หากองค์การได้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีเพื่อนร่วมงานที่ดีก็จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การได้ (3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (work in progress) เป็นสิ่งที่จูงใจให้บุคคลมีขวัญและกำลังใจในการทำงานได้ คือการให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากรที่อยู่ในองค์การในเรื่องของการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรม การศึกษาต่อการสร้างความท้าทายในการทำงาน และรวมถึงการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ เพื่อความก้าวหน้าของสายงานต่าง ๆ (4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (job location) ถือเป็นหัวใจที่สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งต้องพิจารณาจากลักษณะของความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับคุณสมบัติที่ทำ และมุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงาน

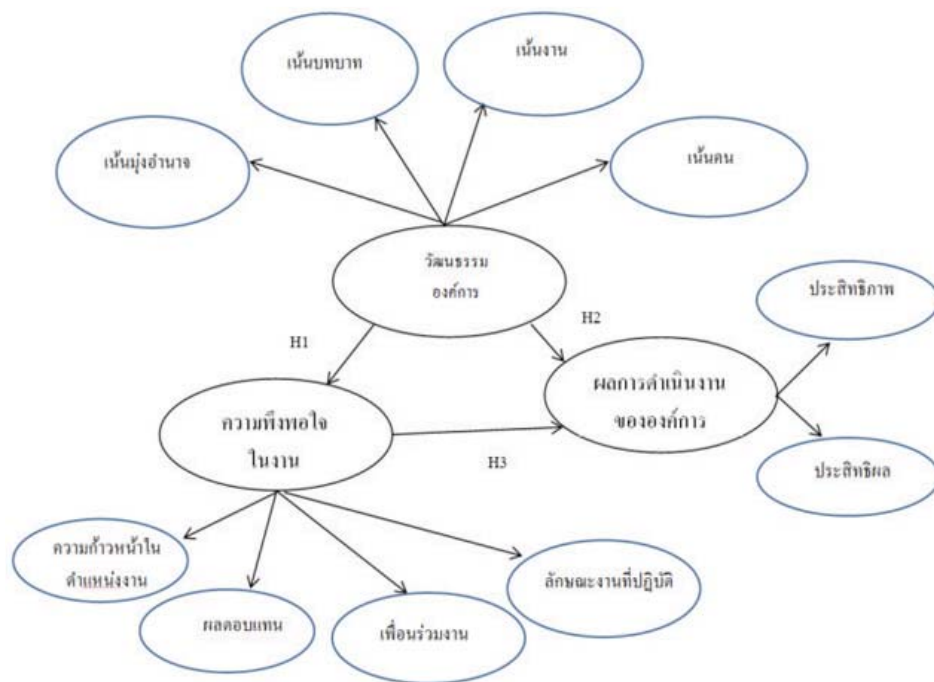
ผลการดำเนินงานขององค์การ (organization performance) เป็นการแสดงถึงกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การกำหนดไว้ตามระยะเวลาทำให้เกิดความสำเร็จออกมาในรูปแบบของผลตอบแทนที่ส่งต่อเป้าหมายขององค์การในเวลาที่เหมาะสม (Kotze, 2006) และผลการดำเนินงานขององค์การจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการองค์การให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน หรือการคาดหวังผลการกำไรที่ได้รับ อาจจะออกมาในรูปแบบของประสิทธิภาพที่เกิดจากปัจจัยนำเข้าและปัจจัยนำออกที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ รวมไปถึงประสิทธิผลที่ได้รับจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ในรูปแบบของการตอบสนองความต้องการของปัจจัย

อื่น ๆ ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จขององค์กร สิ่งเหล่านี้ถือเป็นรูปแบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรที่ทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรนั้นมั่นคงและสร้างรายได้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งเป็นวิจัยที่มุ่งหาข้อเท็จจริงและข้อสรุปเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานและผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรม และอยู่นอกนิคมอุตสาหกรรม ในเขตภาคตะวันออก โดยแบ่งจำนวนประชากรแบ่งเป็น 2 แหล่งคือ อุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในนิคม จำนวน 519 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 24.90 และ อุตสาหกรรมนอกนิคม จำนวน 1,565 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 75.10

รวมยอดจำนวนอุตสาหกรรมทั้งสิ้น 2,084 แห่ง และผู้ตอบแบบสอบถามคือ ผู้บริหารและพนักงานในอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 300 ตัวอย่าง การกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Comrey & Lee (1992) โดยมีเกณฑ์กำหนดขนาดตัวอย่างและระดับที่เหมาะสมในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นการใช้เครื่องมือในการวิจัย เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งเป็นวิธีการดังนี้

1. แบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยเชื่อว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะใกล้เคียงกันสามารถทดแทนกันได้ และมีเครื่องมือที่สร้างขึ้นจากตัวแปรหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ มาตรการวัดข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและรายการมาตรวัดตัวแปร

2. เกณฑ์การให้คะแนนเป็นการศึกษาระดับความสำคัญ ซึ่งแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า (rating scale) จำนวน 5 ระดับตามแบบ Likert Scale ซึ่งจะมีเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว และผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลตามแนวคิดของ Best (1981)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมุ่งให้ครอบคลุมงานวิจัยและมีการเก็บข้อมูลทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังหน่วยงานที่จะทำการสำรวจ และทำการทดสอบเครื่องมือเพื่อตรวจหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาความเชื่อมั่น ก่อนที่จะจัดส่งแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบและทำการบันทึกข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลมาวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เป็นสถิติที่ใช้บรรยายคุณลักษณะ คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสรุปและอธิบายลักษณะของตัวแปร

2. สถิติอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (inferential statistics) ด้วยตัวแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling--SEM) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Visual PLS

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบหลัก สามารถสรุปผลได้ดังนี้ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์การ พบว่า (1) วัฒนธรรมองค์การ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า วัฒนธรรมองค์การให้ความสำคัญกับการคัดบุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ องค์การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (2) ความพึงพอใจในงาน พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า ความพึงพอใจในงานซึ่งเกิดจากองค์การมีระบบรางวัลพิเศษให้กับบุคลากร เช่น โบนัส ค่าเบี้ยขยัน พนังกงานดีเด่น ให้กับบุคลากรทุกปี รองลงมาคือ องค์การมีการจ่ายค่าตอบแทนตามกฎหมายแรงงานกำหนดไว้อย่างเหมาะสม และ (3) ผลการดำเนินงานขององค์การพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นคล้ายคลึงกัน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเกิดจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรอย่างคุ้มค่า รองลงมาคือสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของปัจจัยต่าง ๆ คือ วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์การ โดยใช้ตัวแบบสมการโครงสร้างผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Visual PLS ปรากฏว่าอิทธิพลของตัวแปร พบว่า (1) ผลการดำเนินงานขององค์การ เป็นปัจจัยที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยพบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลสูงสุดที่ $TE = 0.306$ และความพึงพอใจในงาน $TE = 0.290$ ทั้งนี้พบว่า วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงาน รวมกันสามารถควบคุมค่าความผันแปรของผลการดำเนินงานขององค์การทำงานร้อยละ 0.405 และ (2) ความพึงพอใจในงาน เป็นปัจจัย

ที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นที่สังเกตว่า วัฒนธรรมองค์กร อิทธิพล ($TE=0.798$) ทั้งนี้พบว่าวัฒนธรรมองค์กรสามารถควบคุมค่าความผันแปรของความพึงพอใจในงานร้อยละ 0.637 และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน และผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 และ ผลการวิเคราะห์คุณภาพของตัวแบบสมการโครงสร้าง พบว่า โครงสร้างตัวแบบมี fit index คือ GoF เท่ากับ 0.539 แสดงว่าตัวแบบสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในภาพรวมในระดับดี และตัวแปรในสมการเส้นทางสามารถพยากรณ์ตัวชี้วัดของตัวแปรตามของเส้นทางได้ดี ซึ่งเป็นตัวแบบที่มีคุณภาพในระดับที่ดี

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยรวม ($TE=0.798$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน และเป็นแรงยึดเหนี่ยวให้บุคคลที่อยู่ในองค์กรมีความเชื่อมั่นต่อการพัฒนาองค์กรและถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สืบทอดต่อกันมา จึงทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและสามารถปฏิบัติปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้ และส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจในงานในการพัฒนากระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ความผูกพันต่อองค์กร เช่นเดียวกับ Karneli, et al. (2015) พบว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยเดียวที่สามารถเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ก็จะสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงาน ในทำนองเดียวกันด้วยความมุ่งมั่นของผู้ประกอบการควรมีการวางแผนทางเป็นปัจจัยเดียวกันที่สามารถปรับปรุงความมุ่งมั่นขององค์กรซึ่งก็คือการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรพบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ($TE=0.306$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า วัฒนธรรมเป็นบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืนและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับ Adebayo (2011) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรมีอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลกระทบในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

3. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรพบว่า ข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ($TE=0.290$) เหตุผลเป็นเช่นนี้หมายความว่า องค์กรจะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และสามารถปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ เช่นเดียวกับ Ching Tsung Jen (2013) พบว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรที่ไม่ดีถือเป็นศูนย์กลางความขัดแย้งภายในเครือข่ายความสัมพันธ์ที่เป็นลบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน แต่ทั้งนี้ความขัดแย้งมีส่วนของความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลและส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและมีอิทธิพลในเชิงบวกของต่อผลการดำเนินงานขององค์กร จึงจะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาลักษณะการประกอบธุรกิจในภาพรวมในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อสามารถวิเคราะห์อิทธิพลที่เป็นตัวแปรสำคัญในแนวลึกมากขึ้น

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กรและเป็นการรองรับอาเซียนที่เข้ามาในธุรกิจ และศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอื่นควบคู่กัน เพื่อจะนำไปปรับใช้ในพัฒนาองค์กรได้ต่อไปในอนาคต



References

- Adebayo, A. (2011). Organizational culture and performance: The role of management accounting system. *Journal of Applied Accounting Research*, 12(1), 74 – 89.
- Best, J. W. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Brown, A. D. (1998). *Organizational culture* (2nd ed.). Great Britain: Clays.
- Cameron, K. S., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ching Tsung Jen. (2013). The influence of conflict centrality and task interdependency on individual performance and job satisfaction. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 126 – 147.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Handy, C. (1991). *Gods of management: The changing work of organizations*. London: Business Books.
- Karneli, O. et al. (2015). The influence of organizational culture and entrepreneurial orientation on the job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance. *European Journal of Business and Management*, 7(4), 159-167.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston: Harvard Business School.
- Kotze, R. (2006.) *Performance: The secrets of successful behavior*. Great Britain: Pearson Education.
- Locke, E. A., & Schweiger, D. M. (1979). *Participation in decision making: One more look*. Greenwich, CT: JAI Press.
- Office of Industrial Economics. (2014). *Summary of economic industry, quarter 4*. Retrieved from <http://www.thunhoon.com/highlight/172930/172930.html>.
- Robbins, S. P. (1990). *Organizational theory: Structure, design and application* (3rd ed.). Englewood Cliff, N.J.: Prentice-Hall.
- Sanao, T. (2000). *Principles of management*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai)
- Tangen, S. (2005). Professional practices, demystifying productivity and performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 54(1), 34-46.

