

วัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร
ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING TO ORGANIZATIONAL
LOYALTY

ปิยะนันท์ ชามะรัตน์¹, อรไท ชั่วเจริญ²

บทคัดย่อ

บทความวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน (2) เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กร ของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

ผลการศึกษตามสมมติฐาน พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและ มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกลงและ ด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีเพศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน (2) บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรแต่ละแบบในระดับที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมในระดับที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมในระดับมากที่สุด ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมมากที่สุด

¹นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีวอัสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The Independent Study : Organizational Culture Affecting to Organizational Loyalty intends to study (1) Organizational Culture of Government agencies, State enterprises and Private companies. (2) The organization Loyalty of employees in Government agencies, State enterprises and Private companies in Bangkok.

Result of the hypothesis test :

The Personal factors such as gender , age, education, monthly income ,work experience different occupations Affect to Organizational Loyalty different. When considering each aspect, it was found that employees of Government agencies, State enterprises and Private companies in Bangkok that People of different ages are Behavioral aspect of organizational Loyalty and Affective aspect and Cognitive aspect of Organizational Loyalty are not different.

2. The employees of Government agencies, State enterprises and Private companies in Bangkok who have different views on Organizational Culture as a whole at different levels, resulting in organizational Loyalty to the as a whole different. Those with the highest level of overall organization culture views Affecting to the most total organization Loyalty as a whole.

บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการและการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง เพื่อรับมือต่อสภาวะการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งปัจจุบันเป็นยุคเศรษฐกิจทางการค้าแบบเสรี ซึ่งมีการเคลื่อนย้ายแรงงานอย่างเสรี มีการเปิดกว้างด้านตลาดแรงงาน และประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้แรงงานเปลี่ยนผ่านจากสังคมสูงวัยเป็นสังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ โดยประเทศไทยมีสัดส่วนประชากรผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ขณะที่ประชากรในวัยแรงงานมีแนวโน้มลดลงอย่างรวดเร็ว องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อเตรียมพร้อมและตั้งรับกับสถานการณ์ อีกทั้งยังต้องวางกลยุทธ์ในการรักษาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีทักษะความรู้และมีฝีมือไว้ เพราะด้วยสภาพการแข่งขันที่มีความรุนแรงในปัจจุบันทำให้คนเก่งเป็นที่ต้องการของบริษัทต่าง ๆ เป็นอย่างมาก และด้วยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้พนักงานหลายคนมองหาโอกาสใหม่หรือช่องทางการหารายได้ใหม่ ที่ปัจจุบันมีหลากหลายช่องทาง อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีที่พัฒนาก้าวหน้า โดยหลายองค์กรมีอัตราการสับเปลี่ยนหมุนเวียนพนักงานเป็นจำนวนมาก ทั้งการลาออกและการรับพนักงานใหม่ ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายขององค์กรโดยตรง อีกทั้ง องค์กรต้องสูญเสียพนักงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญไป ซึ่งงานบางอย่างอาจต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญและใช้ทักษะเฉพาะซึ่งยากที่จะหาคนมาทดแทน

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่สำคัญมากสำหรับองค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีค่าที่สุดขององค์กร เป็นทรัพยากรหลักที่สร้างสรรค์ชิ้นงานและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร ทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนและนำองค์กรไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ จึงมิใช่เป็นเพียงแต่การสรรหาบุคลากรมาทำงานให้แก่องค์กรเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์หรือกำลังคนที่มีอยู่ให้สนับสนุน สอดรับกับกลยุทธ์ขององค์กร รวมไปถึงวัฒนธรรมองค์กร และการผูกพันพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งจะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรสรรหาพนักงานมาทดแทน ดังนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงถือเป็นเรื่องที่ต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง ถ้าองค์กรใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูง มีความพร้อม และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ องค์กรนั้นย่อมมีความได้เปรียบ และมีโอกาสที่จะเจริญเติบโตและประสบความสำเร็จสูงมากเช่นกัน ความจงรักภักดีในการปฏิบัติงานของ

บุคลากรก็ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคลากรในระยะยาว การที่บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรก็จะมีความรู้สึกที่ดีและภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จะปกป้ององค์กร ให้ความยกย่องและชื่นชมองค์กรในทางที่ดี รวมถึงบุคลากรจะมีการทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายและนำมาซึ่งความมั่นคงขององค์กรด้วย ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะทำให้เกิดอัตราการเข้า-ออกของบุคลากรสูงขึ้นและในที่สุดก็จะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และนำไปสู่ความทุ่มเทและให้ความเต็มที่ในการปฏิบัติงานนั้น คือ วัฒนธรรมองค์กร หากภายในองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ก็จะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานและใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการผลิตชิ้นงาน อยากที่จะมาทำงาน และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร โดยเป็นที่ยอมรับกันในระดับสากลว่า ความสำเร็จของหลายองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน มีรากฐานความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการดำเนินกลยุทธ์ และสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร ด้วยเหตุนี้หลายองค์กรจึงมุ่งให้ความสำคัญ และใส่ใจกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างจริงจัง ด้วยความมุ่งหวังว่าจะทำให้องค์กรเข้มแข็งและสามารถไปสู่เป้าหมายความสำเร็จที่ต้องการ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรแสดงให้เห็นถึง คุณสมบัติ คุณภาพ และลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรระดับชั้นนำต่างให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กร และเป็นตัวกำหนดความประพฤติ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมที่สร้างสรรค์ขององค์กรจะช่วยหล่อหลอมให้บุคลากรในองค์กรมีความภาคภูมิใจ รักและผูกพันในองค์กร เกิดจิตสำนึกแห่งการร่วมคิดร่วมทำเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง กลุ่ม และองค์กรนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่กระทบโดยตรงต่อความจงรักภักดีองค์กร หลายองค์กรพยายามมุ่งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนความเชื่อของคนให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงการสร้างควมยั่งยืนให้ธุรกิจ ผ่านบุคลากรที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร จึงเปรียบเสมือนต้นไม้ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการเจริญเติบโต และหากหมั่นรดน้ำ พรวนดิน ใส่ปุ๋ย ต้นไม้ก็ยิ่งจะเจริญงอกงาม และฝังรากลึกกลงไปในดิน ยิ่งนานวันรากนั้นยิ่งชอนไชไปทั่ว แม้จะดึงถอนต้นไม้ออกไปรากนั้นก็ยังคงอยู่ เปรียบเสมือนสมาชิกขององค์กรที่คงอยู่กับองค์กรตลอดไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน อาชีพ
ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือญาติวัฒนธรรมแบบปรับตัว

วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ และ วัฒนธรรมแบบราชการ

1.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

ด้านความรู้สึก และ ด้านการรับรู้

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ

รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงทำการเลือกสุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ซึ่งลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน
2. วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Daft (2003) แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมแบบเครือญาติ (Clan Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีความยืดหยุ่นแต่มุ่งมั่นภายในองค์กร โดยจะให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วจากภายนอก เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความต้องการของพนักงานมากกว่าวัฒนธรรมแบบอื่น

2. วัฒนธรรมปรับตัว (Adaptability Culture) มุ่งสร้างค่านิยมใหม่ขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการตีความหรือคาดการณ์สภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์กรที่สามารถตอบสนองได้ตลอดเวลา พนักงานขององค์กรจึงได้รับความอิสระในการตัดสินใจ และพร้อมลงมือปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเกิดความจำเป็น กล้าเสี่ยง กล้าทดลองคิดทำในสิ่งใหม่ และเน้นการให้รางวัล ผลตอบแทนแก่ผู้ที่ริเริ่มสร้างสรรค์เป็นพิเศษ

3. วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และความมุ่งมั่นภายในองค์กรเป็นสำคัญ ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมภายใน ความคงเส้นคงวาในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความมั่นคง วัฒนธรรมแบบราชการจะมุ่งเน้นด้านวิธีการ ความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน มุ่งเน้นเรื่องให้ยึดและปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4. วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ (Achievement Culture) ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ คือ การมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนของเป้าหมายองค์กร ผู้นำมุ่งเห็นผลสำเร็จตามเป้าหมาย เช่น ตัวเลขยอดขายเพิ่มขึ้น ผลประกอบการมีกำไร หรือมีเปอร์เซ็นต์ส่วนแบ่งของตลาด (Market Share) สูงขึ้น เป็นต้น

Hoy and Rees (1974: 274-275) กล่าวว่า ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ทำให้แสดงออกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้ามีความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กรมาก แนวโน้มอัตราการลาออกก็จะน้อยลง องค์ประกอบของความจงรักภักดี ประกอบด้วย 3 มิติ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral Aspect) มีการตอบสนองออกมา โดยแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจจะมาจากทัศนคติของบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้น บุคคลนั้นจะมี

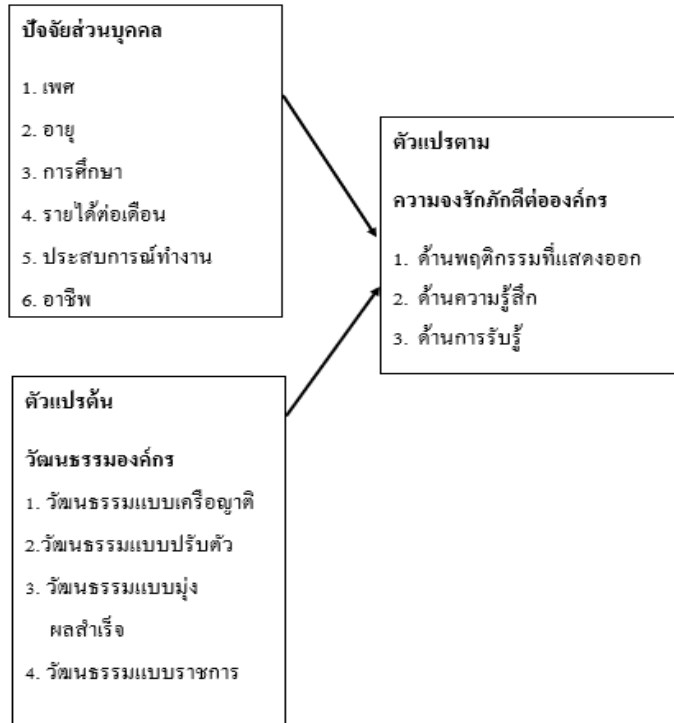
ทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งที่ได้ทำ ถึงแม้ว่าจะไม่สอดคล้องกับทัศนคติในตอนแรกก็ตาม ถ้าทำไปแล้วคนเราก็จะทำการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้ดีขึ้น หรือการไม่อยากย้ายจากองค์กรนั้น

2. ความรู้สึก (Affective Aspect) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากความชอบหรือไม่ชอบ เช่น การมีความรักต่อองค์กรหรือความพึงพอใจในองค์กรนั้น

3. การรับรู้ (Cognitive Aspect) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อที่บุคคลได้ยึดถือ เช่น ความเชื่อมั่นในองค์กรหรือความไว้วางใจในองค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. **แนวทางการวิจัย** การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) แนวคิดทฤษฎี และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. พื้นที่ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากประชากรที่กำหนดข้างต้น เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถระบุจำนวนของกลุ่มบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จึงได้ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ขอมให้มีความคลาดเคลื่อนได้ ร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างที่มี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา และนำมาจัดทำแบบสอบถามให้มีความสัมพันธ์กับกรอบแนวความคิด พร้อมทั้งผลการวัดค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการคำนวณค่า IOC หรือค่าความสอดคล้องของแต่ละข้อ ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.5 จึงจะถือว่าคำถามนั้นมีความเที่ยงตรง

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ การวัดค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบหาค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ตัวแปรต้น วัฒนธรรมองค์กร และตัวแปรตามความจงรักภักดีต่อองค์กร มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.96 แสดงว่าเครื่องมือการวิจัยโดยรวมมีค่าความสอดคล้องที่รับได้ และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach Method) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยทำการขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามออนไลน์ จากบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการแจกแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนกันยายน จนถึง เดือนตุลาคม 2562 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้อง จากเอกสารสิ่งพิมพ์ งานวิจัยในประเทศ
2. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้วิจัยแจก

แบบสอบถามเอง จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนด เมื่อเก็บครบตามจำนวน ผู้วิจัยทำการตรวจสอบในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อทดสอบค่าและนำมาวิเคราะห์สถิติต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยและสถิติ

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยสถิติเบื้องต้นโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ทดสอบที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One way Anova) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็น Least-Significant Different (LSD) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

จากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.75 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.25 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.25 นอกจากนี้ยังพบว่า จบการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 66.25 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.25 ส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.75 และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 55.00

1. ผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมภายในองค์กร

วัฒนธรรมภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. วัฒนธรรมแบบเครือข่าย	3.77	0.92	มาก
2. วัฒนธรรมแบบปรับตัว	3.68	0.91	มาก
3. วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ	3.69	0.82	มาก
4. วัฒนธรรมแบบราชการ	3.92	0.78	มาก
ผลรวม	3.77	0.86	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความ

คิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 วัฒนธรรมแบบปรับตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และวัฒนธรรมแบบราชการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	3.82	0.75	มาก
2. ด้านความรู้สึกรัก	3.76	0.83	มาก
3. ด้านการรับรู้	3.71	0.71	มาก
4. ภาพรวม	3.76	0.76	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านความรู้สึกรัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามลำดับ

3. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน อาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความจงรักภักดีต่อองค์กร			ในภาพรวม
	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ด้านความรู้สึกรัก	ด้านการรับรู้	
เพศ	×	×	×	×
อายุ	✓	×	×	✓
การศึกษา	×	×	×	×
รายได้ต่อเดือน	×	×	×	×
ประสบการณ์ทำงาน	×	×	×	×
อาชีพ	×	×	×	×

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างกัน , เครื่องหมาย × หมายถึง ไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึก และด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีเพศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4. สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร	ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก	ความจงรักภักดีต่อองค์กร		
		ด้านความรู้สึก	ด้านการรับรู้	ในภาพรวม
แบบเครือญาติ	✓	✓	✓	✓
แบบปรับตัว	✓	✓	✓	✓
แบบมุ่งผลสำเร็จ	✓	✓	✓	✓
แบบราชการ	✓	✓	✓	✓
ในภาพรวม	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ : เครื่องหมาย ✓ หมายถึง แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า ผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในระดับที่แตกต่างกันส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกันในทุกด้าน

5. สรุปผลการศึกษาวิจัย

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์วัฒนธรรมภายในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยส่วนใหญ่มีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และมีวัฒนธรรมองค์กรแบบเครือญาติ วัฒนธรรมที่เน้นความสำเร็จ และวัฒนธรรมแบบปรับตัว รองลงมาตามลำดับ

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกรัก และด้านการรับรู้ รองลงมาตามลำดับ

5.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาในครั้งนี้จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมดจำนวน 400 คน ได้ผลสรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ ตามสมมติฐานพบว่าจากสมมติฐานที่ตั้งไว้ 2 ข้อ ต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมที่แตกต่างกัน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกรักและด้านการรับรู้ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีเพศ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่มีความเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรในภาพรวมในระดับที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรในภาพรวมแตกต่างกัน

5.4 การอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

วัตถุประสงค์ ข้อ 1. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน

ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมภายในองค์กรทุกแบบอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วัฒนธรรมแบบเครือข่าย วัฒนธรรมแบบปรับตัว วัฒนธรรมแบบมุ่งผลสำเร็จ และวัฒนธรรมแบบราชการ โดยวัฒนธรรมแบบราชการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

การที่หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมภายในองค์กรแบบราชการสูงที่สุด เนื่องจากหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัฒนธรรมภายในองค์กรที่เน้นการเชื่อฟังและปฏิบัติคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด เน้นให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ วินัย และคำสั่งอย่างเคร่งครัด ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลเหนือพนักงาน มุ่งให้มีการทำงานที่มั่นคงปลอดภัย และยึดวิธีการทำงานที่เป็นระบบแบบแผน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Daft (2003) ที่แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็น 4 แบบ โดยวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นความมีเสถียรภาพ ความมั่นคง และมุ่งมั่นในองค์กรเป็นสำคัญ โดยจะมีค่านิยมในเรื่องการประหยัดและมุ่งประสิทธิภาพในการทำงาน เน้นความเป็นทางการ และความเป็นระเบียบแบบแผน การเชื่อฟังทำตามกฎระเบียบและคำสั่งของผู้บังคับบัญชา แนวคิดของวัฒนธรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพเสถียรภาพและสามารถคาดหมายผลลัพธ์ที่จะเกิดได้ และเหมาะกับองค์กรที่อยู่ในสภาพที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง

วัตถุประสงค์ ข้อ 2. เพื่อศึกษาความจงรักภักดีต่อองค์กรของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน

ความจงรักภักดีต่อองค์กรพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นมาก โดยความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งการที่บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรมที่แสดงออกสูงที่สุด เนื่องจากมีความเต็มใจที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัวเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงานในองค์กร มีความคิดว่าจะทำงานในองค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะเสนอตำแหน่งและค่าตอบแทนที่สูงกว่า รักษาผลประโยชน์ขององค์กร จะแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่องค์กร และมีความต้องการย้ายตามองค์กรเมื่อองค์กรย้ายไปที่อื่น ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์ (2557) ที่กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมของบุคลากร ที่มีทัศนคติต่อองค์กรในทางที่ดี ซึ่งแนวทางการสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร คือ การพัฒนาความมั่นคงในการทำงานให้แก่บุคลากร การปลูกความมั่นคงในการทำงานนั้นสะท้อนพฤติกรรมที่มีต่อองค์กรเกิดความรักความผูกพันเชิงจิตขององค์กรของตน เหมือนคนนั้นได้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และไม่มีความต้องการที่จะลาออกจากองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งความจงรักภักดีของพนักงานนั้น ตัวชี้วัดจะวัดความจงรักภักดี คือ อัตราการลาออกของพนักงาน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลใดก็ตามจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่ง Steers (1991) ได้กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และการเกี่ยวข้องด้วยกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เป็นความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลเต็มใจที่จะเสียสละ อุทิศตน พยายามทำงานเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จบรรลุ และเป็นความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรแสดงความต้องการและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีและพร้อมที่จะบอกกับคน อื่นว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กรสนับสนุนและสร้างสรรค์องค์กรให้ดีขึ้น

2. สามารถนำผลการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาด้านทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนเพื่อการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยมุ่งให้พนักงานในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยการเน้นการสร้างวัฒนธรรมที่ดีภายในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามแนวทางผลการศึกษาที่พบว่า วัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรในทุกด้าน

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. กรอบการศึกษาวัฒนธรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Daft (2003) เป็นกรอบแนวคิด และใช้บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนเป็นกลุ่มประชากร จึงควรจะได้มีการนำไปศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มประชากรอื่น ๆ เพื่อยืนยันข้อมูลเพิ่มเติม

2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรตามกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีการวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบ เพื่อให้เห็นความหลากหลาย และความสัมพันธ์ในด้านอื่น ๆ

3. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มเติม

รายการอ้างอิง

ขจรพรรณ ธรรมพิทักษ์. (2557). *ผลกระทบของการพัฒนาความมั่นคงในการทำงานที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของเจ้าพนักงานสรรพากรสำนักงานสรรพากรภาค 10. วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*

Daft, R. L. (2003). *Management* (6th ed.). Washington, DC: Author.

Hoy, W. K., and Rees, R. (Winter). (1974). "Subordinate Loyalty to Immediate Superiors: A Neglected Concept in the study of Educational Administration," *Sociology of Education*. 47, (1974): 274-275.

Steers, R. M. and L. W. P. (1991). *Motivation and work behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.

Buchanan, B. (1974) . "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations." *Administrative Science Quarterly*. 19 (October– December 1977): 535-546.