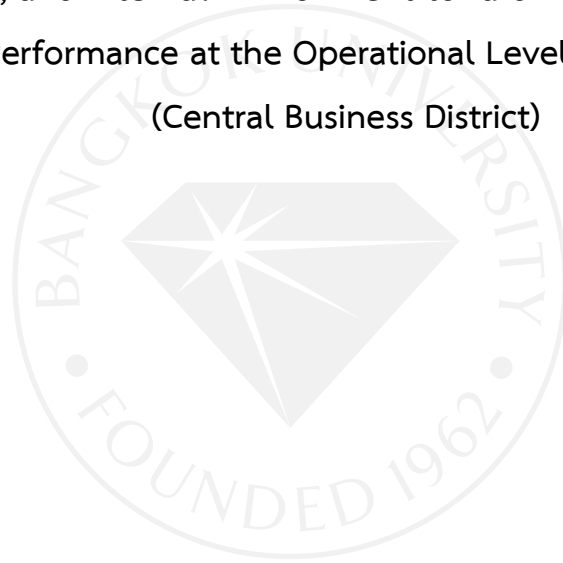


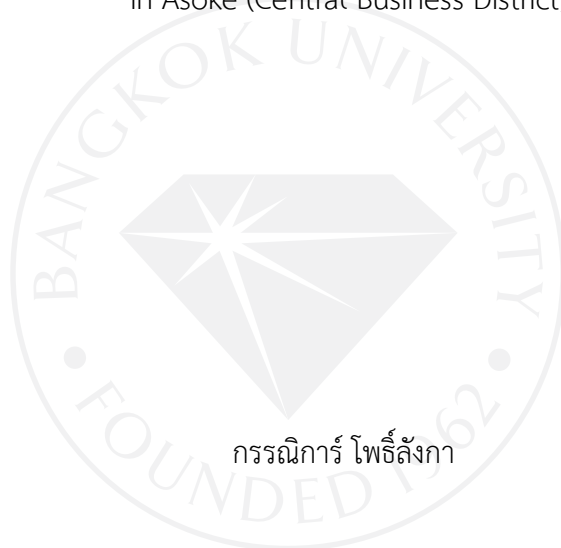
การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อม
ภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, Constructive Organizational
Culture, and Internal Environment toward Employees' Work
Performance at the Operational Level in Asoke
(Central Business District)



การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, Constructive Organizational Culture, and
Internal Environment toward Employees' Work Performance at the Operational Level
in Asoke (Central Business District)



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2556



©2557

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาลักษณะบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ในย่าน
ธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่15..... เดือนกรกฎาคม..... พ.ศ. 2557

กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2557, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร (87 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และเพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.948 และแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลส่วนบุคคลในด้านเพศ และสถานภาพสมรส มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ , สภาพแวดล้อมภายในองค์กร , ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ

Polangka, K. M.B.A., July 2014, Graduate School, Bangkok University.

A Study of the Personal Characteristics, Constructive Organizational Culture, and Internal Environment toward Employees' Work Performance at the Operational Level in Asoke (Central Business District), Bangkok (87 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

This research aims to the differences in personal characteristics to study about the influence of constructive organizational culture and to study about the influence of internal environment, which affect to the employees performance in the operational level by using the questionnaires to collect data and test the validity of the content and reliability by Cronbach's Alpha Coefficient with 30 people in sample group, having 0.948 confidence level and give to 400 employees in the operational level at Asoke (*Central Business District*). Moreover, the statistical methodology, was divided into two types: descriptive statistics and inferential statistics, using T-test and F-test. It showed that the personal characteristics of age, education level, age of work, monthly income, affected to the employees performance in the operational level, as the overall was different. On the other hand, the overall was not different in terms of sex and marital status that affected to the employees performance in the operational level. Furthermore, using statistical correlation with multiple regression analysis, showed the influence of constructive organizational culture which consisting in the parts of achievement, self-actualizing, humanistic-encouraging, and affiliative, that affected to the employees performance in the operational level. For the influence of internal environment in the part of organization structure, not affected to the employees performance in the operational level but affected in the parts of organizational culture and management system to the employees performance in the operational level.

Keywords: Constructive organizational culture, Internal environment, Work performance, Employees in the operational level

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทาง การศึกษา ตรวจสอบ และแก้ไข ข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ตลอดจน ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจเสมอมา จน การศึกษาใน ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาววรรณิการ์ โพธิ์ลังกา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	5
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	6
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	6
1.7 นิยามคำศัพท์	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อม ภายในองค์กร	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	24
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	39
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 สมมติฐานการวิจัย	42
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	44
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	56
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	66
5.2 การอภิปรายผล	71
5.3 ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	80
ประวัติผู้เขียน	85
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	86



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญ ในการขับเคลื่อนแนวทาง ยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่เกิดขึ้นในลักษณะของความมั่นคงใน ธุรกิจขององค์กร ที่สามารถยืนอยู่ได้ใน การเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน รวมถึงการ แข่งขันที่เกิดขึ้นในอนาคต แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเป็นสิ่งที่สามารถ ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะใช้ประเด็นเหล่านี้ในการพิจารณา หรือ ทำการศึกษาเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริง ในสิ่งที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ เพื่อในการพัฒนาประสิทธิภาพ ไปสู่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นขององค์กร การที่ผู้บริหารจะเข้าใจในบริบทเหล่านั้น ก็จะต้องดูปัญหาปัจจุบัน ที่เกิดขึ้น ควรจะศึกษาพิจารณาไปในประเด็นต่อไปนี้

ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเรื่องของเพศ อายุ ระดับการศึกษาก็จะมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีคุณลักษณะเด่นที่แตกต่างกัน จะมีการแบ่งกลุ่มคนทำงานออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มคนที่ เป็นช่วง Baby Boomer จะเป็นคนที่มีชีวิตเพื่อการทำงาน เคารพกฎเกณฑ์ กตึกา อดทน ให้ ความสำคัญกับผลงานแม้ว่าจะต้องใช้เวลามากกว่าจะประสบความสำเร็จ อีกทั้งยังมีแนวคิดที่จะ ทำงานหนักเพื่อสร้างเนื้อสร้างตัว มีความทุ่มเทกับการ ทำงานและองค์กรมาก คนกลุ่มนี้จะไม่เปลี่ยน งานบ่อยเนื่องจากมีความ จงรักภักดีกับองค์กรอย่างมาก ส่วนกลุ่มคนช่วง Generation X มีลักษณะ พฤติกรรมชอบอะไรง่าย ๆ ไม่ต้องเป็นทางการให้ความ สำคัญกับเรื่องความสมดุลระหว่างงานกับ ครอบครัว มีแนวคิดและการทำงานในลักษณะรู้ทุกอย่างทำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ไม่พึ่งพาใคร มี ความคิดเปิดกว้าง พร้อมรับฟังข้อติติง เพื่อการปรับปรุงและ พัฒนาตนเอง และกลุ่มคน Generation Y เป็นกลุ่มคนที่โตมาพร้อมกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เป็นวัยที่เพิ่งเริ่ม เข้าสู่วัยทำงาน มี ลักษณะนิสัยชอบแสดงออก มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบอยู่ในกรอบ และไม่ชอบเงื่อนไข คน กลุ่มนี้ต้องการความชัดเจนในการ ทำงานว่า สิ่งที่มีผลต่อตนเองและต่อหน่วยงานอย่างไร อีกทั้งยัง มีความ สามารถในการทำงานที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร และยังสามารถทำงานหลายๆ อย่างได้ใน เวลาเดียวกัน

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึง ค่านิยมความเชื่อ ซึ่งยึดถือปฏิบัติสืบต่อกันมา จน กลายเป็นนิสัยและความเคยชิน และกลายเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี วิธีประพฤติปฏิบัติโดยสมาชิก ขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ จะช่วยหล่อหลอมให้พนักงานในองค์กรมีความ ภาคภูมิใจ กล้าคิดกล้าทำ รักและผูกพันในองค์กร เกิดจิตสำนึกที่ดี ร่วมคิดร่วมทำเพื่อความก้าวหน้า

ของตนเอง กลุ่มและองค์กร ความสำเร็จขององค์กรอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของ แต่ละองค์กร และมีการเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

ในสภาพแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเริ่มมีวิวัฒนาการของสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและ แตกต่างกันไป มนุษย์เริ่มรู้จักการปรับตัวเพื่อการดำรงอยู่และความอยู่รอดในสังคม จากเริ่มแรกทีอาจ มีความบกพร่องต่อการปรับตัวในบางส่วน จนเริ่มมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง จนสามารถทำให้ตนเอง ดำรงอยู่ได้อย่างเป็นปกติในกรอบของสังคม และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้นรวมถึง วัฒนธรรม องค์กร โครงสร้างและระบบต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นเสมือนพลัง เจียบที่เพิ่มประสิทธิผลของพนักงานภายในองค์กร ทำให้องค์กรดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงตามเป้าหมายขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล และระดับความคิดเห็นของ พนักงานระดับระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อม ภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุร โศก กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้เป็นแนวทางในการ วางแผนงานกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไขวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน ย่านธุรกิจจตุร โศก กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก หรือ Infinity ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่
 1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน
 2. วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจจะแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์
 3. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร

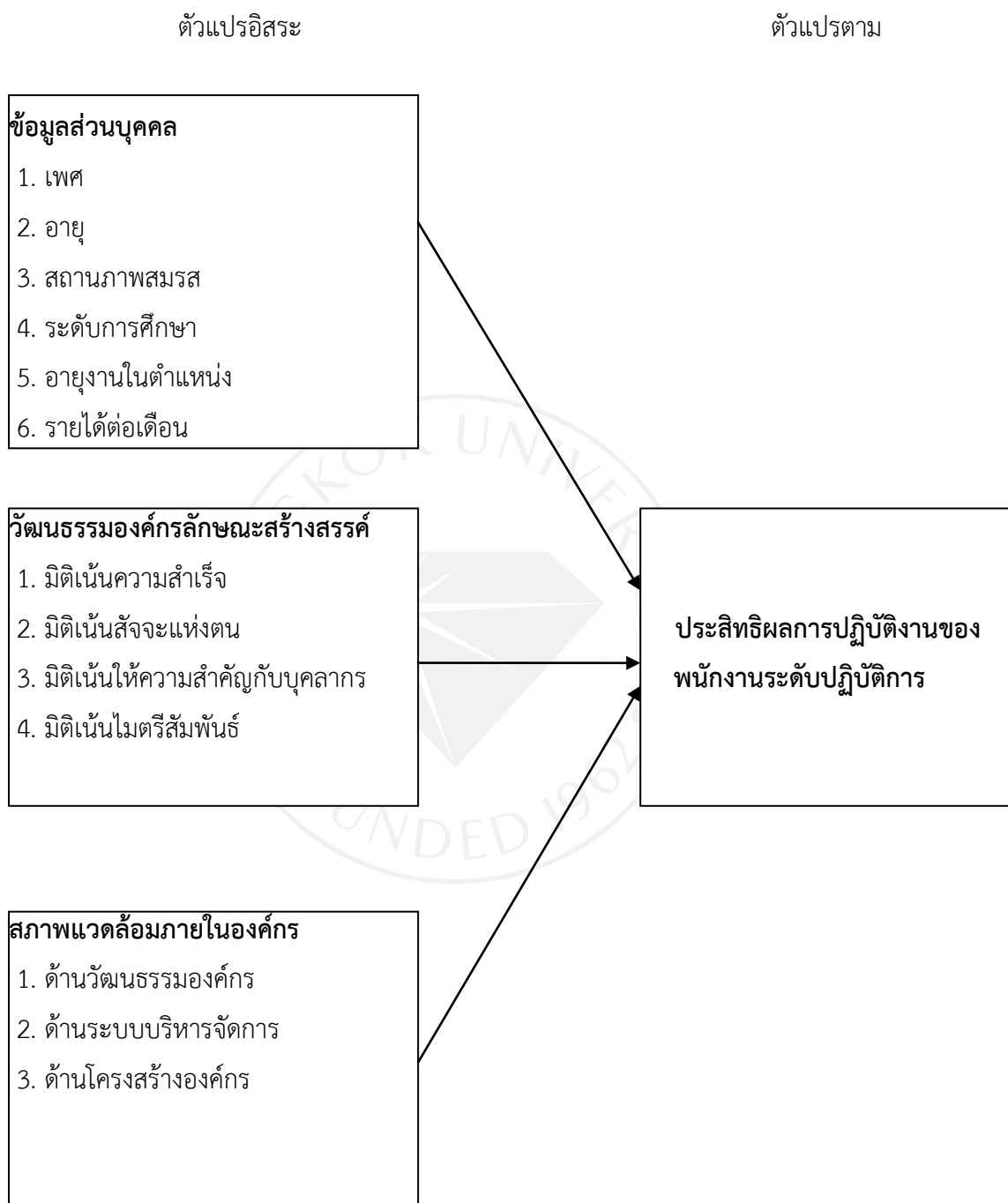
2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มโดยกลุ่มแรก คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มวัดระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจจะแห่งตน และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มที่สาม คือ กลุ่มวัดระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าข้อมูลส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือไม่

1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน
2. อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อ

พบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

2. สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
3. สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องเป็นพนักงานในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร เท่านั้น เพื่อให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่ทำการวิจัย

1.5.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ รู้จักวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นอย่างดี

1.5.3 ทศนคติและมุมมองของพนักงานระดับปฏิบัติการ ต้องขึ้นอยู่กับความรู้สึกส่วนตัวของพนักงานเอง ซึ่งจะแสดงออกมาโดยตรง โดยในการทำแบบสอบถามจากผู้วิจัย

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.6.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยตรง โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.6.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557

1.6.3 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยจะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และกลุ่มตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.7 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.7.1 กลุ่ม Baby Boomer คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ .ศ.2489-2507 อายุ 44 - 62 ปี

1.7.2 กลุ่ม Generation X คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ .ศ.2508-2522 อายุ 29-43 ปี

1.7.3 กลุ่ม Generation Y คือ กลุ่มคนที่เกิดระหว่างปี พ .ศ.2523-2543 อายุ 8-28 ปี

1.7.4 วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ คือ ให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานในลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไมตรีสัมพันธ์

1.7.5 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผู้บริหารเข้าใจและสามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไขของการปฏิบัติงาน และเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรระบบบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อกัน

1.7.6 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ ความสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย และเป้าหมายเฉพาะ

1.7.7 พนักงานระดับปฏิบัติการ คือ ผู้ที่มีทักษะและมีประสบการณ์การทำงาน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวงาน ไม่มีอำนาจในการบริหาร การตัดสินใจ การวางแผน และไม่มีผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะพนักงาน ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.8.1 ผลการวิจัยนี้สามารถทราบถึงวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.8.2 ผลการวิจัยนี้สามารถทราบถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

1.8.3 ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ ปรับปรุงแก้ไขวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต่อไป

1.8.4 ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อสืบค้นสำหรับผู้สนใจศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานครได้แก่

2.2.1 วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจจะแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

2.2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานครได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานครทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

ถนนอโศกมนตรีเป็นถนนสายสั้น ๆ ในกรุงเทพมหานครมีความยาวประมาณ 1.3 กิโลเมตรที่คับคั่งไปด้วยผู้คนหลากหลายเชื้อชาติ และยังเป็นย่านธุรกิจที่สำคัญแห่งหนึ่งในประเทศไทย

ถนนอโศกมนตรีเดิมมีชื่อเรียกว่า “ซอยสุขุมวิท 21 (ซอยอโศก)” และ “ถนนอโศก” โดยกรุงเทพมหานครได้เปลี่ยนชื่อเป็นถนนอโศกมนตรีเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2547 ตามข้อเสนอของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อเป็นเกียรติประวัติแก่พระอโศกมนตรี (เรียม เศวตเศรณี) ซึ่งเป็นข้าราชการในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้อุทิศที่ดินร่วมกับเจ้าของที่ดินรายอื่น และซื้อที่ดินที่เป็นตลาดเดิม มอบให้เทศบาลนครกรุงเทพสร้างถนนสายนี้

สถานที่สำคัญบนถนนสายนี้ มีโรงพยาบาลจักษุรัตนิน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตึกจีเอ็มเอ็ม แกรมมีอาคาร สภาวิชาชีพบัญชีฯ และสยามสมาคมในพระบรมราชูปถัมภ์และบริษัทอื่นๆอีกมากมาย

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษารณีสภาพของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกยุคปัจจุบันนี้ ทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ทำให้ส่งผลกระทบต่อ และมีอิทธิพลอย่างมากต่อความเป็นอยู่ของบุคคลโดยทั่วไป ทำให้ต้องมีการปรับตัวเพื่อสามารถดำรงชีวิตอยู่รอดได้ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันทำให้เกิดเป็นสังคมบริโภคนิยม รวมถึงการแข่งขันที่เกิดขึ้นส่งผลทำให้บุคคลเกิดความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ส่วนด้านสังคมและวัฒนธรรมก็นำไปสู่การผสมผสานกันเกิดเป็นวัฒนธรรมของแต่ละสังคม ทำให้แต่ละบุคคลมีค่านิยม ทักษะ ความต้องการที่แตกต่างกันไป โดยค่านิยม ทักษะจะเป็นตัวกำหนดและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความปรารถนา ความต้องการของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ไม่มากก็น้อยแตกต่างกันไป

จากสาเหตุดังกล่าวทำให้องค์กรต่างๆต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ จึงจำเป็นต้องมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นตัวที่ใช้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการปลูกฝังแนวคิด ทักษะในการปฏิบัติงานที่ยึดติดกับกฎ ระเบียบ ทำให้การปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนสามารถปรับตัวตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งองค์กรเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการทำให้งานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเป็นผู้สร้างผลผลิต ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จและภาพลักษณ์ขององค์กร แต่โดยธรรมชาติทั่วไปของมนุษย์ก็มีความแตกต่างกันออกไป เช่น ความแตกต่างในเรื่องของทัศนคติ ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบที่ทำให้งานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือประสบความสำเร็จ การปฏิบัติงานที่จะให้บุคลากรสร้างสรรค์ ผลงานได้เป็นอย่างดีนั้น ต้องอาศัยคุณภาพของการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร ที่จะต้องปรับปรุงดูแลบุคลากรทุกคนในทุกๆระดับ ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมที่สุด จำเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ได้แก่ มิตินั้นความสำเร็จมิตินั้นจะแห่งตน มิตินั้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิตินั้นมิตรสัมพันธ์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบบริหารจัดการ และด้านระบบบริหารจัดการ เพื่อที่จะทำให้นักงนาระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งงานวิจัยนี้จะทำการศึกษาว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร หรือไม่

2.2 แนวคิดและทฤษฎีวิวัฒนาการองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีวิวัฒนาการองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.2.1 วิวัฒนาการองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร

1. ความหมายวิวัฒนาการองค์กร

Robbins (1997) กล่าวว่า วิวัฒนาการองค์กรหมายถึงระบบของความหมายร่วม (system of shared meaning) ที่สมาชิกยึดถือร่วมกัน และเป็นสิ่งซึ่งแยกแยะองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่นๆ ระบบของความหมายร่วมเป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่สำคัญที่เป็นค่านิยมขององค์กร

Hofstede, Deal, & Kennedy (1991) กล่าวว่า วิวัฒนาการองค์กร เป็นค่านิยม แม้ว่าองค์กรไม่ได้มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็เป็นที่ควรรับรู้ได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วิวัฒนาการจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า ผู้ร่วมงานควรจะทำตัวอย่างไรหรือควรปฏิบัติอะไร

Schein (1990) ให้ความหมาย ในเชิงพฤติกรรมว่า วิวัฒนาการองค์กรสามารถช่วยให้สมาชิกใหม่ขององค์กรเข้าใจถึงลักษณะการทำงาน และการเลือกแนวทางที่ถูกต้องของการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานในลักษณะของการทำงานร่วมกัน

Schein (1992) ให้ความหมายของวิวัฒนาการองค์กรไว้ว่า เป็นลักษณะและวิธีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งจะมีผู้นำในการกำหนดและรวบรวมมาตรฐานและแบบแผนของพฤติกรรม โดยยึดถือปฏิบัติร่วมกัน

Backer (1982) ให้ความหมาย วิวัฒนาการว่าเป็นระบบความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งทำให้แต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

Pettigrew (1979) ให้ความหมายว่า วิวัฒนาการ เป็นระบบที่กลุ่มยอมรับในช่วงเวลาหนึ่ง รวมถึงความเชื่อ ภาษา ประเพณีปฏิบัติ

Shills (1961) กล่าวว่า ทุกองค์กร มีขอบเขตของค่านิยม ความเชื่อ และสัญลักษณ์แห่งองค์กร ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อโครงสร้าง กิจกรรม และพฤติกรรม ของบุคคลในองค์กร โดยมีสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ การทำงานของบุคคลให้เกิดจิตสำนึก ในเป้าหมายของการทำงาน และนำมาซึ่งคุณค่าแห่งความภาคภูมิใจในกิจกรรมขององค์กร

Gordon (1999) กล่าวว่าวิวัฒนาการองค์กรคือสิ่งที่อธิบายสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติความเชื่อและค่านิยมที่สมาชิกขององค์กรมีส่วนร่วมและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม

Wilkins and Patterson (1985) ให้แนวคิดที่ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง สิ่งที่บุคคลในองค์กรมีความเชื่อว่า สิ่งใดควรปฏิบัติ หรือสิ่งใดที่ไม่ควรปฏิบัติในองค์กร

นักวิชาการไทย ได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป เช่น สุนทรวงศ์ไวยวรรณ (2540) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึงสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วยสิ่งประดิษฐ์ แบบแผน พฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม ความเข้าใจ และระเบียบแบบแผน การประพฤติปฏิบัติที่ทำให้แต่ละองค์กร มีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยม หรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์กร ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของคนในองค์กร หรือคนในสังคม เป็นสิ่งที่มีร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มสังคม ซึ่งเราสามารถเรียนรู้ สร้างขึ้น และถ่ายทอดไปยังคนอื่นได้ โดยมีส่วนที่เป็นวัตถุ และสัญลักษณ์

นียะดา ชุนหวงษ์ (2545) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลในองค์กรใดองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือน ๆ กัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2546) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ค่านิยม และความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร และใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือนบุคลิกภาพ หรือจิตวิญญาณขององค์กร

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ปรัชญาความเชื่อร่วมกันขององค์กร ที่สะท้อนค่านิยม และเจตคติร่วมกัน รวมทั้งเป็นมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อตกลงที่ยึดถือปฏิบัติโดยเป็นสัญลักษณ์ หรือลักษณะเฉพาะขององค์กรที่สมาชิกยอมรับ และถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

สุพานี สฤกษ์วานิช (2547) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นแนวทางในการทำงานภายในองค์กร เป็นการทำความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กร รวมทั้งเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นโดยการรับรู้ผ่าน สัญลักษณ์ และพิธีกรรม และส่วนที่อยู่ภายใน ซึ่งเป็นค่านิยม ความเชื่อพื้นฐานขององค์กร

จากความหมายทั้งหมดนั้น ผู้วิจัยขอสรุปว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ บรรทัดฐานของพฤติกรรมที่แสดงออกที่เกิดจากสมาชิกภายในองค์กร ทำหน้าที่หล่อหลอมสมาชิกเข้าด้วยกัน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ทำให้เป็นเอกลักษณ์ที่จะถ่ายทอดให้สมาชิกขององค์กรรุ่นใหม่ต่อไป

2. ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

Sergiovanni (1988) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรว่าในทุก ๆ องค์กรย่อมมีหลักประพฤติปฏิบัติที่พึงสังเกตได้ ซึ่งกำหนดขึ้นโดยมีหลักเกณฑ์ของการอยู่ร่วมกันจนกลายเป็นบรรทัด

ฐานที่บ่งชี้ว่า พฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ และยอมรับได้ สิ่งใดเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ และบรรทัดฐานของการแสดงออก ซึ่งค่านิยม ความเชื่อ ในกลุ่มของผู้ร่วมงาน

Alvesson (1987) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธีการต่าง ๆ และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ
2. มีบรรทัดฐาน (Norms) ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ว่าสิ่งใดจะต้องทำอย่างน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน
3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับ ให้การสนับสนุน และคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน
4. มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) เป็นความเชื่อขององค์กรเกี่ยวกับการปฏิบัติ และการให้บริการ
5. มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) เป็นระเบียบแบบแผน และเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์กร (Organization Climate) ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร และภายนอกองค์กรด้วย

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ได้สรุปถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรไว้ ดังนี้

1. เป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยม ที่สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรยอมรับ และเห็นพ้องต้องกัน ทำให้สามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่ภายในองค์กรเดียวกันได้
2. เป็นประสบการณ์ร่วมกันของคนกลุ่มหนึ่งที่ทำงานร่วมกันมานานพอสมควร นั่นคือ คามคิด ความเชื่อ ค่านิยม และแนวทางการปฏิบัติต่าง ๆ จะต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม ทดสอบ และพิสูจน์ จนสามารถยอมรับร่วมกันว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญห และตอบสนองความต้องการขององค์กรได้
3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรเรียนรู้ผ่านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยกระบวนการที่เรียกว่า การขัดเกลาทางสังคม (Organization Socialization)
4. เป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในส่วนลึกของจิตใจ และหลอมรวมอยู่ในสามัญสำนึกของสมาชิกองค์กร โดยปกติสมาชิกขององค์กรจะคิด และกระทำไปโดยอัตโนมัติ
5. เป็นสิ่งที่สื่อสารผ่านทางสัญลักษณ์ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำองค์กร ทั้งนี้เพราะเนื้อหาส่วนใหญ่ของวัฒนธรรมองค์กรเป็นนามธรรม

6. เป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง สามารถปรับตัว เปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อม หรือตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพราะวัฒนธรรมองค์กรจะต้องสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการขององค์กร

Robbins (2001) ได้แบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น 7 ลักษณะ

1. การคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่และสิ่งที่มีความเสี่ยงทำลาย ระดับที่พนักงานก่อให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่และทำลาย
2. ความสนใจในรายละเอียด ระดับที่พนักงานคาดหวังในการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง และสนใจในรายละเอียด
3. กำหนดทิศทางของผลลัพธ์ ระดับที่ การบริหารจัดการมุ่งผลลัพธ์ที่ออกมาและให้ความสำคัญกับผลลัพธ์มากกว่าเทคนิคและกระบวนการที่นำมาสู่ผลสำเร็จของผลลัพธ์
4. กำหนดทิศทางของคน ระดับที่ การบริหารจัดการ อยู่กับการตัดสินใจยึดถือการพิจารณาที่มีต่อผลลัพธ์ของคนภายในองค์กร
5. กำหนดทิศทางของทีม ระดับที่ การเคลื่อนไหวและกิจกรรมให้ความสำคัญกับทีมมากกว่าผลงานส่วนบุคคล
6. การพร้อมที่จะต่อสู้ ระดับที่ คนภายในองค์กรมีความพร้อมที่จะต่อสู้และแข่งขันมากกว่าความรู้สึกที่ไม่กระตือรือร้น
7. ความมีเสถียรภาพ ระดับที่ ผลงานขององค์กรสามารถรักษาสถานภาพให้มีความเจริญเติบโตมีความแตกต่างอย่างชัดเจนและดำรงไว้ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น

Hofstede, Deal & Kennedy (1991) ได้แบ่งลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร ออกเป็น 4 มิติ

มิติที่ 1 ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance)

เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึง ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือกับพนักงานภายในองค์กร ซึ่งเขาได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงขอบข่ายที่สมาชิกภายในองค์กร หรือสถาบันคาดหวัง และยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจไม่เท่าเทียมกัน องค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจกว้าง สถานภาพของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ปรากฏออกมาไม่เท่าเทียมกัน ผู้ใต้บังคับบัญชามีแนวคิดเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา เผด็จการอย่างพ่อพระ (Benevolent Autocrat) คือ ผู้บริหารให้ความสนใจในงานสูงสุด แต่ให้ความสนใจต่ำในด้านของสัมพันธภาพ

องค์กรที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจแคบ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีสิทธิใกล้เคียงกัน ระบบการจัดลำดับฐานะตำแหน่งที่ไม่เท่าเทียมกันเป็นเพียงบทบาทที่กำหนดขึ้น เพื่อให้มีการบริหารงานอย่างเหมาะสม แต่บทบาทก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยภายในองค์กรมีการกระจายอำนาจอย่างเป็นธรรมชาติ มีโครงสร้างเป็นแบบปิรามิดแนวราบ มีจำนวนบุคลากรในระดับ

บริหารจำกัด ผู้บังคับบัญชาใช้ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย อันเป็นที่ยอมรับของทุกคนในองค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิในการออกเสียงเกี่ยวกับงานของเขา และยอมรับผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีสิทธิในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

มิติที่ 2 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

เป็นมิติที่อธิบายถึงวิธีการแก้ไขปัญหา ความขัดแย้ง หรือความก้าวร้าวที่อาจจะเกิดขึ้น ของคนในแต่ละสังคม

Hofstede (1994) ได้ให้คำจำกัดความของมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนไว้ว่า เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกภายในองค์กร รู้สึกกลัว เนื่องจากมีความไม่แน่นอน หรือไม่รู้สถานการณ์ล่วงหน้าที่แน่นอนได้ ดังนั้น องค์กรควรมีการเลี่ยงความไม่แน่นอนที่มากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับระดับความวิตกกังวลที่เกิดจากความกลัวว่าจะเกิดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือความผิดพลาด ถ้าองค์กรรู้สึกถึงสิ่งที่จะก่อให้เกิดความผิดพลาด หรือความไม่แน่นอน องค์กรก็ควรหาวิธีป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน หรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับการรับรู้ ประสบการณ์ และความรู้สึกส่วนบุคคล

ในองค์กรที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะมีการกำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ มาเพื่อควบคุมสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคนในองค์กร

มิติที่ 3 ปัจเจกนิยม (Individualism)

เป็นมิติที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างของคนแต่ละคน และแต่ละกลุ่มคนในสังคมที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการอยู่ร่วมกัน เขาได้กำหนดให้ปัจเจกนิยม และกลุ่มนิยมเป็นวัฒนธรรมในมิติเดียวกัน แต่มีลักษณะตรงกันข้าม คือถ้าองค์กรมีลักษณะปัจเจกนิยมสูงจะมีลักษณะกลุ่มนิยมต่ำ เป็นต้น

ปัจเจกนิยม หมายถึง บุคคลจะให้ความสำคัญกับเป้าหมาย และความสนใจของตัวเองมากกว่าที่จะสนใจเป้าหมายของกลุ่ม เป็นอิสระ กล้าเผชิญหน้าคนอื่น ๆ ในกลุ่มจะรับผิดชอบดูแลตัวเอง และครอบครัวของตัวเองเท่านั้น

กลุ่มนิยม หมายถึง สมาชิกแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่ม รักษาความกลมเกลียวภายในกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความร่วมมือ เลี่ยงความขัดแย้ง และมีหัวหน้ากลุ่มคอยปกป้องสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มด้วย

องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นแบบปัจเจกนิยม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของเขา องค์กรมอบหมายงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสนใจของทั้งสองฝ่าย ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้ผลตอบแทนที่ดี และตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ ไม่นิยมความสัมพันธ์แบบครอบครัว เพราะเชื่อว่าจะเป็นสิ่งนำไปสู่ระบบอุปถัมภ์ จึงมีบางองค์กรกำหนดให้

ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งต้องลาออก ในกรณีผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรมีการแต่งงานกันเอง มีการพิจารณาโยกย้าย ให้รางวัล โบนัสจากลักษณะและผลงานเป็นรายบุคคล

มิติที่ 4 ความเป็นชาย (Masculinity)

เป็นข้อตรงกันข้ามกับความเป็นหญิง เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อบทบาททางเพศบางองค์กรจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ในรูปแบบการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การรับรู้เป้าหมายขององค์กร และลักษณะเฉพาะอาชีพ ความเป็นชาย จะเป็นลักษณะของคนที่มีความประนีประนอม สงบเสงี่ยมอ่อนโยน และให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต วัฒนธรรมความเป็นชาย กับความเป็นหญิงในองค์กรมีลักษณะต่างกัน องค์กรที่มีวัฒนธรรมความเป็นชาย มีค่านิยมในการทำงานแบบ “อยู่เพื่อทำงาน” เน้นผลงาน และการพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม

ในองค์กรที่มีความเป็นหญิง ผู้บริหารจะแก้ไขปัญหาด้วยความประนีประนอมและมีการเจรจาตกลงกัน การพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ และยึดค่านิยม “ทำงานเพื่ออยู่”

Schein (1992) ได้แบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์กรเป็น 3 ชั้น ตามระดับความยากง่ายในการมองเห็น (Degrees of Visibility)

1. วัฒนธรรมองค์กรชั้นนอกสุด กล่าวคือ ค่านิยมของบุคลากรที่ร่วมกันต่อสิ่งที่องค์กรได้จัดทำขึ้น (Artifacts) สามารถมองเห็นได้ง่ายที่สุด เช่น รูปแบบของอาคาร ตราประจำองค์กร เครื่องแต่งกายของบุคลากรในองค์กร การตกแต่งสถานที่ปฏิบัติงาน สำนวนภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่เป็นรูปธรรม เนื่องจากสัมผัสได้โดยประสาทสัมผัสจึงทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมชั้นนี้ได้ง่ายกว่าชั้นอื่น
2. วัฒนธรรมองค์กรชั้นกลาง กล่าวคือ ค่านิยมที่เป็นที่ยอมรับ (Espoused Values) ประกอบด้วย ค่านิยมที่สมาชิกและผู้บริหารในองค์กรอ้างว่าควรปฏิบัติ ค่านิยมที่เป็นที่ยอมรับยังไม่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กรที่แท้จริง เนื่องจากค่านิยมที่ยอมรับยังไม่ตรงกับสิ่งที่องค์กรยึดถือปฏิบัติ จึงมองเห็นได้ค่อนข้างยาก แต่บุคลากรมีความตระหนัก เพราะเกิดขึ้นมาเป็นเวลานานพอสมควรและทดสอบได้ว่าเป็นวิธีที่ถูกต้อง
3. วัฒนธรรมองค์กรชั้นในสุด กล่าวคือ ข้อตกลงพื้นฐาน (Basic Assumptions) เป็นค่านิยมและความเชื่อที่บุคลากรในองค์กรได้ถือปฏิบัติต่อกันมาเป็นเวลานาน จนเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่า สามารถแก้ไขปัญหาองค์กรได้ ดังนั้นข้อตกลงพื้นฐานจึงมีลักษณะที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นและบุคลากรไม่ตระหนักถึงการอยู่บนข้อตกลงพื้นฐาน แต่วัฒนธรรมองค์กรชั้นนี้ได้ผ่านมาเป็นระยะเวลาและได้รับการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับร่วมกันว่า สามารถช่วยแก้ไขปัญหาองค์กรได้จึงถือได้ว่าข้อตกลงพื้นฐานเป็นแก่นแท้ของวัฒนธรรมองค์กร

Robbins (2001) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กร มีคุณลักษณะสำคัญซึ่งองค์กรให้คุณค่า โดยมีคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร 10 ประการ ดังนี้

1. การริเริ่มส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับความรับผิดชอบ อีสรภาพและความเป็นอิสระของแต่ละบุคคล
2. ความอดทนต่อความเสี่ยง ได้แก่ ระดับที่พนักงานถูกกระตุ้นให้ก้าวร้าวเปลี่ยนแปลงและแสวงหาความเสี่ยง
3. การกำหนดทิศทาง ได้แก่ ระดับที่องค์กรมีการกำหนดวัตถุประสงค์และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
4. การประสานกันหรือการร่วมมือกัน ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้เกิดซึ่งพฤติกรรมร่วมมือกัน
5. การสนับสนุนทางการจัดการ ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้จัดเตรียมหรือให้การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
6. การควบคุม ได้แก่ จำนวนกฎ ระเบียบ และปริมาณของการควบคุม บังคับบัญชาโดยตรง ที่นำมาใช้ในการดูแลและควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน
7. เอกลักษณะ ได้แก่ ระดับของสมาชิกที่สร้างเอกลักษณ์ให้แก่องค์กรในฐานะส่วนรวมมากกว่าในส่วนของกลุ่มการทำงานเฉพาะ หรือการทำงานตามความชำนาญด้านวิชาชีพ
8. ระบบการให้รางวัล ได้แก่ ระดับการกำหนดให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง ฯลฯ โดยอาศัยเกณฑ์พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน
9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง ได้แก่ ระดับที่พนักงานได้รับแรงกระตุ้นจากลักษณะที่ปรากฏความขัดแย้ง และโดนวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง
10. แบบแผนของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่ถูกจำกัดโดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ

Cook & Lafferty (1989) ได้ศึกษาลักษณะวัฒนธรรมองค์กร 3 ลักษณะคือ วัฒนธรรมเชิงสร้างสรรค์ วัฒนธรรมเชิงตั้งรับ - เฉื่อยชา และวัฒนธรรมองค์กรเชิงตั้งรับ - ก้าวร้าว ในพื้นฐานทั้งหมด 12 ลักษณะซึ่งให้ความหมายไว้ 2 มิติ เกี่ยวกับบุคคลกับงาน และลักษณะของการทำให้สำเร็จและคงไว้ซึ่งความปลอดภัยทั้ง 12 ลักษณะครอบคลุมถึงความเชื่อ ค่านิยม ซึ่งเป็นแนวทางในพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive styles) ซึ่งองค์กรนี้สมาชิกจะถูกสนับสนุนให้มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมีการทำงานในลักษณะที่ช่วยเหลือกัน มุ่งความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กร

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยขอสรุปว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กร คือ แนวความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่กลุ่มบุคคลภายในองค์กรนั้น ได้ยึดถือ ปฏิบัติสืบทอดต่อกันมาเป็นเวลายาวนาน

จากองค์ความรู้ ประสบการณ์ กฎระเบียบ และข้อบังคับ ที่ยึดถือกันมาเป็นบรรทัดฐานในการอยู่ร่วมกัน สามารถแสดงออกในรูปแบบของการใช้ภาษาติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ พิธีการ เรื่องเล่า สำนวนสำนึกภายในแต่ละตัวบุคคล หรือเพลงประจำองค์กร จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งผ่านการเรียนรู้และการประพฤติปฏิบัติงาน ทำให้ทราบว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ควรยึดถือปฏิบัติ และกำหนดให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันเมื่ออยู่ในองค์กร นอกจากนี้ รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กรยังสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานในองค์กร เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรโดยรวม

3. รูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร

3.1 แบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของค่านิยม การแบ่งรูปแบบวัฒนธรรมองค์กรประเภทนี้เป็นการแบ่งค่านิยมขององค์กรที่อยู่บนพื้นฐานของจุดมุ่งหมายและแหล่งที่มา ซึ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กร โดยทั่วไปเป็น รูป 4 แบบ ดังนี้ (สมยศ นาวิกาน, 2541)

1. วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมีหรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมที่มุ่งหน้าก็คือการสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว

2. วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) แหล่งที่มาของเป็นวัฒนธรรมที่มีค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าที่และได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว

3. วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตาบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบัน วัฒนธรรมองค์กรรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพิธีศาสนาหลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็งและการมุ่งภายใน มุ่งพวกเราและมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

4. วัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรรในฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างการเลือกสรรจะเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ของความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

3.2 รูปแบบวัฒนธรรมตามพื้นฐานของการควบคุม เป็นการแบ่งวัฒนธรรมองค์กรบนพื้นฐานของการควบคุมภายในมือของผู้บริหารระดับสูง การมุ่งความเสียหายขององค์กร และความโน้มเอียงของการเปลี่ยนแปลง แบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ (สมยศ นาววิการ, 2543)

1. วัฒนธรรมแบบเครื่องจักร (Mechanistic Culture) คือ องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบเครื่องจักรนี้จะถูกการควบคุมอย่างเข้มงวด ค่านิยมและความเชื่อร่วมกันจะเป็นการทำตามกัน การอนุรักษ์นิยม การเชื่อฟังต่อกฎ ความเต็มใจในการทำงานเป็นทีมและความจงรักภักดีต่อระบบ มักขาดการเสี่ยงภัย เป้าหมายวัฒนธรรมแบบนี้ คือ ประสิทธิภาพ มุ่งปรับปรุงคุณภาพและการลดต้นทุน งานส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยโครงสร้าง และการดำเนินการตามกฎระเบียบวิธีปฏิบัติงานจะสำคัญมาก วัฒนธรรมแบบนี้จะเหมาะกับสภาพแวดล้อมที่ไม่ค่อยเปลี่ยนแปลง สมาชิกในองค์กรที่พอใจกับการเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงและความเป็นอิสระอาจจะไม่มีความสุขภายในวัฒนธรรมรูปแบบนี้ นอกจากนี้อาจแสดงให้เห็นถึงระดับความไว้วางใจต่ำภายในองค์กรด้วย

2. วัฒนธรรมแบบคล่องตัว (Organic Culture) วัฒนธรรมนี้เกี่ยวข้องกับเปิดโอกาสในระดับสูงให้กับความหลากหลาย กฎและข้อบังคับจะมีน้อยเผชิญหน้ากับความขัดแย้งอย่างเปิดเผย มีลักษณะอดทนกับความหลากหลาย มีความไว้วางใจกัน และเคารพต่อความเป็นเอกบุคลิก มีความคล่องตัวและความเปลี่ยนแปลง ข้อเสียของวัฒนธรรมแบบนี้ คือ การสูญเสียการควบคุม พนักงานที่สามารถเผชิญกับความไม่แน่นอนและความเสี่ยงภัย

3.3 รูปแบบวัฒนธรรมตามวิถีชีวิตและพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะต่างๆของเทพเจ้ากรีกโบราณ แบ่งเป็น รูปแบบ ดังนี้ 4

1. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาท (Apollo หรือ Role Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีลักษณะ ตำแหน่งที่ชอบด้วยเหตุผลทางวิทยาศาสตร์ โครงสร้างขององค์กรกำหนดไว้ชัดเจนตามลำดับขั้นทางการบริหารที่ลดหลั่นกันไป และมีกฎระเบียบข้อบังคับในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆชัดเจนทั่วองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมแบบนี้จะปรากฏชัดทั่วไปในหน่วยงานใหญ่ทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งค่อนข้างล่าช้าต่อการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อความเจริญ ความมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและความอยู่รอดต่อไปขององค์กร มักใช้การประชุมเป็นส่วนใหญ่ในการทำงานร่วมกัน การตัดสินใจแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานใดๆ

2. วัฒนธรรมเน้นทีมงาน (Athena หรือ Task Oriented Culture) เป็นวัฒนธรรมที่เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกแต่ละคนพัฒนาและใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อผลงานและการพัฒนาที่ริเริ่มใหม่อยู่เสมอ งานที่ปฏิบัติกันเป็นทีมจะถูกจัดเป็นโครงการ โดยไม่ยึดติดกับโครงสร้างขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ต้องเร่งรีบพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะในสภาวะที่ต้องแข่งขัน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบทบาทอิสระเฉพาะตัวบุคคล (Dionysus หรือ Existential) ผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ จะกำหนดกฎเกณฑ์ของตนเองมีความเป็นอิสระสูง ความรู้ความสามารถของบุคคลที่หลากหลายจำเป็นและมีผลต่อประสิทธิภาพและชื่อเสียงขององค์กรเป็นอย่างมาก มหาวิทยาลัยหรือสถาบันวิจัยที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศทางวิชาการจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้อย่างชัดเจน

4. วัฒนธรรมแบบเป็นผู้นำ (Zeus หรือ Leader Culture) รูปแบบวัฒนธรรมที่ผู้นำจะมีกลุ่มผู้บริหารที่สามารถเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นผู้สนองรับหรือนำการตัดสินใจ นโยบาย แนวทาง และแผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ความสำเร็จของทีมบริหารเกิดจากความสามารถของผู้นำที่พัฒนา และสร้างระบบการติดต่อสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ (Trust) โครงสร้างองค์กรมีขนาดกะทัดรัด แต่ครอบคลุมมี ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อข่าวสารและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ผู้บริหารที่มีความสามารถมักมีประสบการณ์ผ่านงานในองค์กรที่มีวัฒนธรรมอย่างนี้มาก่อนเสมอ

ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่กล่าวมาในข้างต้นเป็นวัฒนธรรมที่แบ่งตามพื้นฐานของตัวแปรที่แตกต่างกันไป และผู้วิจัยจะกล่าวถึงทฤษฎีวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ตามแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989)

4. วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture)

วัฒนธรรมองค์กรแบบนี้ เป็นองค์กรที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกภายในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการทำงานลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายในองค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในการทำงาน และความต้องการมิตรสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 4 มิติ มีดังนี้

1. มิติมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรมแสดงออกในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของคนเป็นแบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างานมีความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือสมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2. มิติมุ่งเน้นสัจจะแห่งตน (Self - actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรมแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของสมาชิกในองค์กรตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานโดยที่เป้าหมายของตนสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อมกับความก้าวหน้าของสมาชิกในองค์กร ทุกคนมีความเต็มใจในการทำงานและภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุน

ในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระในการพัฒนางานของตน ลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

3. มิติมุ่งบุคคล (Humanistic - encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร การทำงานมี ลักษณะติดต่อดสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกมีความสุขและภูมิใจในการทำงาน มีความสุขต่อการ สอน การนิเทศงานและการเป็นพี่เลี้ยงให้แกกัน ทุกคนในองค์กรได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าใน การทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กร

4. มิติมุ่งไม่ตรีสัมพันธ์ (Afflictive) คือ องค์กรที่มีลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญ กับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และไวต่อ ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ลักษณะเด่น คือ มีความเป็นเพื่อนและมีความจริงใจต่อกัน

ผู้วิจัยขอสรุปว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์นั้น จะเน้นการการปฏิบัติงานอย่าง สร้างสรรค์ มีกาสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีไมตรีสัมพันธ์ ระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2.2.2 สภาพแวดล้อมภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร

กรุงเทพมหานคร

1. ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นกระบวนการบริหารและจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สูงสุด โดยมีผู้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้หลายความหมาย เช่น

วณิชพรณ์ ชื่นพิบูลย์ (2552) ได้ให้ความหมาย สภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผู้บริหารเข้าใจและสามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นเงื่อนไข ของการทำงานและเกิดขึ้นจากระบบการบริหารจัดการโครงสร้างขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กร และมีอิทธิพลต่อกัน

สมยศ นาวิการ (2524) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรไว้ดังนี้ ทักษะที่สำคัญมาก ที่สุดอย่างหนึ่งของผู้บริหารทุกคนคือ ความสามารถในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม รูปจำลองความเป็น ผู้นำ แบบสามมิติถูกสร้างขึ้นมาจากพื้นฐานของแนวความคิดว่าความมีประสิทธิภาพของความเป็น ผู้นำ ขึ้นอยู่กับการใช้แบบของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้นำทุก คนควรจะเรียนรู้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของพวกเขา สภาพแวดล้อมภายในองค์กรใดองค์กร

หนึ่งประกอบขึ้นด้วยผู้นำ ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้นำ ผู้บังคับบัญชาของผู้นำ บุคคลที่ทำงานอยู่ระดับเดียวกับผู้นำองค์กรและลักษณะของงาน ตัวแปรผันสภาพแวดล้อมดังกล่าวนี้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเท่านั้น

อำนาจ ธีระวนิช (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย เงื่อนไขและพลังผลักดันจากภายในองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น กรรมการบริษัท บุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในนี้ ถือเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถควบคุมได้ ในด้านการจัดการ ผู้จัดการต้องทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อประเมินจุดแข็ง และจุดอ่อนขององค์กร

อนิวัช แก้วจางง (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยตรง และองค์กรสามารถควบคุมได้ ตัวอย่างเช่น โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี เครื่องจักร และพนักงาน เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นแรงกดดันภายในองค์กรซึ่งมีอิทธิพลต่อองค์กรและการทำงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย เจ้าของกิจการและผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร พนักงาน วัฒนธรรมองค์กร หน้าที่งานต่าง ๆ ขององค์กร ระบบการบริหารจัดการ และโครงสร้างขององค์กร

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยขอสรุปว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรหมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายในองค์กรที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดอิทธิพลต่อองค์กรและการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่ผู้บริหารสามารถควบคุมได้ ประกอบด้วยปัจจัย เจ้าของและผู้ถือหุ้น คณะกรรมการบริหาร พนักงาน วัฒนธรรมองค์กร หน้าที่ต่างๆขององค์กร ระบบการบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กร ในแต่ละปัจจัยมีอิทธิพลต่อกัน ผู้บริหารควรจะเรียนรู้ ทำความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรตนเอง เพื่อนำไปปรับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ต่างเหล่านั้น ให้เป็นจุดแข็ง และลดจุดอ่อนขององค์กร

2. ความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

อำนาจ ธีระวนิช (2547) ได้กล่าวถึงความสำคัญ ของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อองค์กร ไว้ดังนี้ สภาพแวดล้อมองค์กร เป็นพลังและเงื่อนไขทั้งหมดที่มีศักยภาพในการสร้างผลกระทบต่อการทำงาน และนำมาซึ่งความสำเร็จและความล้มเหลว ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้จัดการองค์กรทุกประเภท ต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อจิตใจและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อโอกาสที่เอื้ออำนวย อุปสรรคและแผนในอนาคต

หน้าที่ทางเศรษฐกิจขององค์กรธุรกิจจะต้องสัมพันธ์กับบทบาทของสังคมและการเมืององค์กร ธุรกิจเองต้องจัดระเบียบตัวเอง เพื่อสนองตอบหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ซึ่งในปัจจุบันการตัดสินใจโดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐกิจหรือในเชิงธุรกิจแต่เพียงอย่างเดียวไม่อาจทำให้องค์กรธุรกิจประสบ

ความสำเร็จได้ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมในเรื่องอื่น ๆ ที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อธุรกิจด้วยและต้องทำความเข้าใจในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่องานด้านการเงิน การตลาด การบริหารงานบุคคล และการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้การดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย (อำนาจ ชีระวนิช, 2549)

3. ลักษณะโดยรวมของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ กับการความสำเร็จขององค์กรนั้น ๆ อย่างมาก เพราะแม้พลังผลักดันจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคโลกาภิวัตน์ แต่ผู้จัดการจะต้องมีการติดตามและจัดการกับผลกระทบของพลังเหล่านี้ภายในกรอบขององค์กร ดังนั้นปัจจัยภายในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดคล้องและอยู่ในแนวเดียวกับสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรประกอบด้วย(อำนาจ ชีระวนิช, 2547), (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

1. เจ้าของและผู้ถือหุ้น
2. คณะกรรมการ
3. บุคลากร
4. วัฒนธรรมองค์การ
5. หน้าที่งานต่าง ๆ
6. ระบบบริหารจัดการ
7. โครงสร้างขององค์กร

1. เจ้าของและผู้ถือหุ้น (Owner and Shareholders) ในธุรกิจขนาดย่อมเจ้าของกิจการถือเป็นผู้มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อองค์กรและการดำเนินงานในทุกรูปการ เมื่อองค์กรเติบโตขึ้นและมีความต้องการเงินทุนมากขึ้นเจ้าของอาจขายหุ้นของกิจการให้กับบุคคลหรือองค์กรอื่น ซึ่งผู้ลงทุนเหล่านี้ถือเป็นผู้ถือหุ้น ในธุรกิจขนาดย่อมผู้ถือหุ้นอาจมีเพียงไม่กี่ราย แต่สำหรับในกิจการขนาดใหญ่แล้วผู้ถือหุ้นอาจมีหลายพันราย ซึ่งเป็นไปไม่ได้ที่ผู้ถือหุ้นทุกรายจะเข้าไปจัดการและดำเนินงานในกิจการโดยตรง ดังนั้นเพื่อปกป้องผลประโยชน์ ผู้ถือหุ้นจึงได้เลือกคณะกรรมการของกิจการ (Board of Directors) ขึ้นมาเพื่อกำกับดูแลการจัดการองค์กร สำหรับธุรกิจขนาดย่อมเจ้าของถือถือว่าเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร เพราะเป็นผู้มีอำนาจเพียงกลุ่มเดียวที่กุมการทำงานทั้งหมดในองค์กร แต่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ผู้ถือหุ้นเป็นกลุ่มคนที่มีบทบาทในองค์กรอีกกลุ่มหนึ่งเพราะคนกลุ่มนี้เป็นผู้เลือกคณะกรรมการของกิจการให้เข้ามากำหนด

นโยบาย จัดการและกำกับติดตามผลการดำเนินงานของกิจการ นอกจากนั้นตามปกติสิ่งที่ผู้ถือหุ้นต้องการนอกจากความต้องการในการเข้ามาควบคุมกิจการแล้ว ยังต้องการที่จะได้รับเงินปันผลในระดับสูงด้วย (อำนาจ ชีระวนิช, 2547)

2. คณะกรรมการบริหารงาน (Board of Directors) การที่ผู้ถือหุ้นได้เลือก คณะกรรมการของกิจการให้เป็นตัวแทนในการกำกับดูแลการจัดการองค์กรและผลงานในภาพรวม ดังนั้นคณะกรรมการของกิจการจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการแต่งตั้งหรือโยกย้ายผู้จัดการระดับสูงขององค์กร อนุมัติเป้าหมายและแผนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร และในองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรจำนวนมาก คณะกรรมการอาจเข้าไปดำเนินงานโดยเข้าไปกำกับดูแลและกำหนดทิศทางนโยบาย และลำดับความสำคัญก่อนหลังในการดำเนินงานขององค์กรโดยตรง ส่วนในองค์กรที่แสวงหาผลกำไร กรรมการของกิจการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ กลุ่มที่ทำงานเต็มเวลาในบทบาทผู้บริหารระดับสูงกับกลุ่มที่กำกับดูแลจากภายนอกคณะกรรมการจึงถือว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น (อำนาจ ชีระวนิช, 2547)

3. บุคลากร (Employee) เมื่อผู้จัดการได้เลือก บุคคลเข้ามา ปฏิบัติงาน ในองค์กร บุคลากรเหล่านี้ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายใน ในบางกรณีบุคลากรอาจเป็นเจ้าของ กรรมการ หรือผู้ถือหุ้นก็ได้ แต่มีบทบาทในฐานะบุคลากรของกิจการเพราะได้เข้ามาปฏิบัติงานประจำ ในหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งแตกต่างจากบทบาทในฐานะที่เป็นเจ้าของกรรมการหรือผู้ถือหุ้น โดยทั่วไป การที่บุคลากรในฐานะที่ปฏิบัติงานประจำเป็นผู้ที่มีบทบาทโดยตรงในการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับงาน โดยปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลงานและส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า บุคคลกลุ่มนี้จึงถือเป็นกลุ่มคนที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและล้มเหลวของกิจการ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547)

4. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) สภาพแวดล้อมภายใน อีกประการหนึ่งซึ่งถือเป็นพลังที่มีความสำคัญต่อองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กรซึ่งเป็น “ชุดของค่านิยม (Value) และบรรทัดฐาน (Norms) ที่สมาชิกองค์กรมีส่วนร่วมในการกำหนดขึ้นมา ซึ่งถือเป็นรากฐานของระบบการจัดการ และการปฏิบัติของบุคลากร” ค่านิยมร่วม (Shared Value) ของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อรูปแบบเชิงพฤติกรรม ซึ่งกลายมาเป็นบรรทัดฐานที่ให้แนวทางปฏิบัติแก่บุคลากรขององค์กรหนึ่ง ๆ (อำนาจ ชีระวนิช, 2547)

5. หน้าที่ต่าง ๆ (Functions) เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานโดยรวมขององค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ การผลิต การบัญชี การเงิน ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารการตลาด ทรัพยากรมนุษย์ การจัดซื้อ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

6. ระบบบริหารจัดการ (Management System) เป็นระบบที่เกี่ยวกับการวางระบบการบริหารจัดการที่องค์กรนำมาใช้ในการบริหาร เป็นกระบวนการออกแบบและรักษาซึ่งสภาวะแวดล้อม บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือ

หมายถึง กระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยการวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ทรัพยากรมนุษย์สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากรข้อมูลขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์, 2552)

7. โครงสร้างขององค์กร (Organizational Structure) เป็นการแสดงตำแหน่งงานหน้าที่ต่าง ๆ และเส้นโยงความสัมพันธ์ของงานต่าง ๆ เหล่านั้น โครงสร้างจะครอบคลุมแนวทางและกลไกในการประสานงาน และการติดต่อสื่อสาร และระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง เช่น การมอบหมายงาน การกำหนดความชัดเจนในหน้าที่งานด้านต่าง ๆ เป็นต้น โครงสร้างขององค์กรยังรวมถึงการจัดวางตำแหน่งงาน และกลุ่มของตำแหน่งงานต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งโครงสร้างจะแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของงานที่จะมีต่อกัน รูปแบบปฏิสัมพันธ์และการจัดสรรหน้าที่และความรับผิดชอบภายในองค์กรนั้น (สุพานี สฤณวานิช, 2549)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกปัจจัย 3 ด้าน คือด้านวัฒนธรรมองค์กรด้านระบบบริหารจัดการด้านโครงสร้างองค์กรเนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณาว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเชื่อ ค่านิยม และบรรทัดฐานของพนักงานในองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมเหล่านี้ถูกกำหนดจากพื้นฐานความเชื่อภายในองค์กร แล้วมีผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรนั้นๆ ดังนั้นการที่ผู้บริหารเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรในองค์กร จะส่งผลให้ผู้บริหารสามารถวางแผนดำเนินงานต่าง ๆ ได้โดยไม่ขัดต่อวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานจากพนักงานในองค์กร และผลงานของพนักงานแต่ละหน่วยงานจะมีคุณภาพที่สามารถเชื่อถือได้และข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและบันทึกในองค์กรมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ ส่วนระบบบริหารจัดการเป็นการจัดระบบการทำงานที่นำไปใช้การบริหารงานภายในองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยมีองค์ประกอบของการวางแผน การจัดองค์กร การชักนำ และการควบคุม ซึ่งระบบการบริหารงานต้องมีการควบคุมภายในที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากร หน่วยงาน และองค์กร ได้ปฏิบัติตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับระบบการควบคุมภายในเป็นอย่างดี เนื่องจากระบบโครงสร้างองค์กรจะมีผลต่อการวางระบบการควบคุมภายในองค์กร ทำให้การวางระบบควบคุมภายในเปลี่ยนแปลงไปตามโครงสร้างองค์กร ซึ่งในโครงสร้างองค์กรจะมีการควบคุมภายในควบคู่ไปด้วยกัน และการจัดโครงสร้างที่ดีจะมีผลทำให้ระบบการควบคุมภายในดีไปด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานครมีดังนี้

2.3.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร

กรุงเทพมหานคร

1. ความหมายของประสิทธิผลองค์กร

ประสิทธิผลองค์กรเป็นองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาและวิเคราะห์องค์กรอย่างลึกซึ้ง ซึ่งในระยะแรกนั้นเป็นการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

Lok and Crawford (2000) อธิบายว่า การวิเคราะห์องค์กรคือ การออกแบบวางแผนในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรโดยการจำแนกประเภทข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาขององค์กร การตีความหมายของระบบข้อมูลและการดำเนินการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์อย่างเหมาะสม การวิเคราะห์วิสัยทัศน์องค์กรจึงเป็นพื้นฐานที่นำมาสู่การศึกษาประสิทธิผลองค์กรอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น ซึ่งต่อมาได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรไว้ดังนี้

Hannan and Freeman (1977) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กรว่า หมายถึง ระดับของความเหมาะสมระหว่างเป้าหมายขององค์กรกับผลผลิต โดยพิจารณาจากการที่องค์กรสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้

Steers and Others (1985) กล่าวถึงประสิทธิผลองค์กรว่ามีความหมายนัย คือ 2) เป็นความสามารถขององค์กรที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมายองค์กร และ 2) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะดำรงอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ประสิทธิผลองค์กรที่ดีที่สุดเป็นการทำให้เป้าหมายขององค์กรในสถานการณ์ใดๆ มีความเป็นไปได้

Northcraft and Neal (1990) ให้ความหมายของประสิทธิผลองค์กร โดยให้ความสนใจที่การก่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์กรเท่านั้น โดยไม่ให้ความสำคัญของระดับความสำเร็จ

Gordon (1990) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ชีตความสามารถขององค์กรที่จะดำเนินการผลิตเพื่อก่อให้เกิดผลผลิตสำเร็จตามเป้าหมายต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น

Vappu (1998) กล่าวถึงประสิทธิผลองค์กรว่า เป็นโครงสร้างที่สำคัญประการหนึ่งในทางสังคมวิทยา โดยทั่วไปหมายถึง ระดับ (Degree) ซึ่งองค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินการตามเป้าหมาย

Hoy and Miskel (2001) กล่าวว่า ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง ผลสำเร็จที่บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

Gibson (2000) กล่าวถึง ประสิทธิภาพระดับองค์กรว่าเป็นภาพรวมของประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิผลระดับองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อม (Environment) เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ (Strategic Choices) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการต่างๆ (Processes) และวัฒนธรรม (Culture)

Gross (1975) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลเป็นความสมดุลอย่างดีที่สุดระหว่างกิจการด้านการปรับตัวและรักษาสภาพตั้งนั้นกิจกรรมขององค์กรซึ่งเป็นเครื่องตัดสินการปฏิบัติขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ประกอบด้วยการได้มาซึ่งทรัพยากรการใช้ตัวป้อนอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิตการผลิตผลในรูปบริการหรือสินค้าการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือด้านการบริการอย่างมีเหตุผลการลงทุนในองค์กรการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมและการตอบสนองความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2536) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลคือการทำงานที่องค์กรสามารถดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือหมายถึงผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้นของงานจะต้องตอบสนองหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้ให้ความหมายว่าประสิทธิผลหมายถึงการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และได้รับประโยชน์มากที่สุด

พิทยา บวรวัฒนา (2530) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร เป็นเรื่องของการพิจารณาว่าองค์กรประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือสภาพขององค์กรที่ตั้งไว้หรือปรารถนาให้เกิดขึ้น

วิวรรณ ธาราธิรัฐโชติ (2532) กล่าวไว้ในหนังสือเทคนิคการเพิ่มประสิทธิผลว่าประสิทธิผลในการทำงาน (Effectiveness) มีความหมายต่างกันไปตามสำหรับแต่ละคนบางคนหมายถึงผลผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในขณะที่พยายามรักษาต้นทุนให้คงที่บางคนหมายถึงการทำงานให้ถูกต้องบางคนหมายถึงการทำงานอย่างฉลาดขึ้นและหนักขึ้นบางคนหมายถึงการประกอบการโดยได้ผลงานมากขึ้น เป็นต้น

ติน ปรัชญพฤทธิ (2542) หนังสือ “ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์” กล่าวว่าประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงระดับคนที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด

ยุทธนา ทาตายุ (2543) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์กรหมายถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กรที่สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้องค์กรใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้

จากความหมายของประสิทธิผลองค์กรทั้งหมด ผู้วิจัยขอสรุปว่า ประสิทธิผลองค์กร หมายถึง สิ่งที่องค์กรสามารถดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายต่างๆที่องค์กรได้กำหนดไว้

2. ปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบประสิทธิผลขององค์กร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบประสิทธิผลขององค์กร

Barnard (1968) กล่าวถึง องค์กรว่า องค์กรจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตรงตามบทบาทที่องค์กรได้กำหนดไว้

Steers (1997) ได้ศึกษาประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดระบบเปิด ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของ ส่วนต่างๆ ในองค์กรและสภาพแวดล้อม จากแนวคิดนี้ทำให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหลักที่ทำให้ องค์กรมีประสิทธิภาพได้ 4 ประการ คือ 1) ลักษณะองค์กร (Organization Characteristics) ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรและเทคโนโลยี 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกและสิ่งแวดล้อมภายใน 3) ลักษณะของพนักงาน (Employee Characteristics) ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงาน 4) นโยบายบริหาร และการปฏิบัติ (Management Policies and Practice) ได้แก่ การกำหนดเป้าหมาย การจัดหาและ การใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการตัดสินใจ รวมถึงการ ปรับตัวขององค์กรและการสร้างสิ่งใหม่ ๆ

Katz and Kahn (1978) กล่าวถึงความสำเร็จขององค์กรว่านอกจากจะต้องอาศัยทรัพยากร ด้านวัตถุดิบและงบประมาณแล้ว องค์กรยังต้องใช้ความสามารถของบุคลากรของตนอย่างเต็มที่และมี ประสิทธิภาพด้วย โดยกล่าวถึงพฤติกรรมถึงพฤติกรรมที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด ดังนี้ 1) บุคลากรจะต้องมีความสนใจที่จะทำงานกับองค์กร และต้องการที่จะ ทำงานกับองค์กรต่อไป 2) บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่กำหนดไว้ได้ 3) บุคลากรจะต้อง ปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความคิดที่ริเริ่มสร้างสรรค์

Brown (2000) กล่าวถึงประสิทธิผลขององค์กรใน 1 มิติ ได้แก่ 1) ผลผลิต 2) การรับรู้ เกี่ยวกับองค์กร 3) งบประมาณ 4) ภาวะผู้นำองค์กร

Gibson (2000) ได้อธิบายคำว่า ประสิทธิภาพในระดับองค์กร (Organizational Effectiveness) ว่าเป็นภาพรวมของประสิทธิผลระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิด ประสิทธิภาพระดับองค์กร ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อม 2) เทคโนโลยี 3) กลยุทธ์ 4) โครงสร้าง 5) กระบวนการต่างๆ 6) วัฒนธรรม

Likert (1932) กล่าวถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของสถานศึกษาตาม แนวคิดของ Holton ว่า แบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ โดยแต่ละกลุ่มมีองค์ประกอบย่อยออกไปอีก 1) องค์ประกอบที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน ประกอบด้วย การมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน การมีค่านิยมและ ความเชื่อร่วมกันและการมีภาวะผู้นำทางการเรียนการสอน 2) องค์ประกอบด้านบรรยากาศการ เรียนรู้ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบของนักเรียน สภาพแวดล้อมทาง กายภาพ การยอมรับและการมีสิ่งจูงใจ พฤติกรรมในทางบวกของนักเรียน การได้รับการสนับสนุน จากชุมชน 3) องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ ประกอบด้วยหลักสูตรการเรียนการสอน การพัฒนา บุคลากร ความคาดหวังในความสำเร็จสูง และการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ

3. ประสิทธิภาพขององค์กร

ประสิทธิผลขององค์กรเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ โดยที่ลักษณะของรูปแบบการประเมินอาจมีลักษณะแตกต่างกันออกไปบ้างในบางประเด็นแล้วแต่การจัดการรูปแบบขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงการประเมินประสิทธิผลขององค์กรและการสร้างรูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์กรขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิผล

4. รูปแบบการประเมินประสิทธิผลขององค์กร

ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร โดยทั่วไปมักจะมีการสร้างรูปแบบ (Model) การประเมินขึ้น ซึ่งในแต่ละรูปแบบอิงอยู่บนความคิด ความเชื่อที่มีพื้นฐานทางทฤษฎีที่นำมานิยามและตีความหมายในเชิงอ้างอิงก่อน การพิจารณารูปแบบสำหรับการประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร นักวิชาชีพหลายท่านได้นำเสนอความคิดเกี่ยวกับการประเมินผลขององค์กรที่มีความแตกต่างกันไป Bennis (1971) กล่าวว่าเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลขององค์กรต้องเป็นความสามารถในการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ ดังนั้นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวและความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่

Robbins (1987) เสนอว่าวิธีประเมินประสิทธิผลขององค์กรมีอยู่ 4 วิธี ด้วยกันคือ

1. ประเมินจากความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมาย
2. ประเมินโดยอาศัยความคิดเชิงระบบ
3. ประเมินจากความสามารถขององค์กรในการชนะใจผู้มีอิทธิพล
4. ประเมินจากการวัดค่านิยมที่แตกต่างกันของสมาชิกในองค์กร

Tribodeaux and Favilla (1996) ได้รวบรวมรูปแบบสำหรับการศึกษาประสิทธิผลขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ โดยมีรายละเอียดของแต่ละรูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 รูปแบบที่เน้นความสำคัญกับเป้าหมาย (Goal Model) เป็นรูปแบบที่ให้ ความสำคัญกับความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ รูปแบบนี้เป็นการประเมินประสิทธิผลของ องค์กรในยุคแรกๆ ของการศึกษา คือประมาณในช่วงทศวรรษที่ 30 แต่ก็ยังคงนำมาใช้กันอย่าง แพร่หลายในปัจจุบัน รูปแบบนี้เน้นการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มองความสำคัญของเป้าหมาย มากกว่าวิธีการ ดังนั้นในรูแบบนี้การกำหนดเป้าหมายจึงมีความสำคัญมาก ซึ่งในการกำหนด เป้าหมายผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ต้องกำหนดเป้าหมาย ไว้หลายประการ และให้นำหนักความสำคัญของแต่ละเป้าหมาย เป้าหมายที่กำหนดขึ้นจะเป็น แนวทางในการดำเนินการขององค์กร การประเมินประสิทธิผลตามแนวคิดนี้จะประเมินเป้าหมายเชิง ปฏิบัติมากกว่าเป้าหมายที่มีลักษณะเป็นนามธรรมและวัดได้ยาก รูปแบบนี้จึงเหมาะสำหรับองค์กรที่มี เป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน

รูปแบบที่ 2 รูปแบบที่ให้ความสำคัญกับระเบียบ (Legitimacy Model) เป็นรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับด้านเนื้อหาของการวัดส่วนประกอบของงานกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการปฏิบัติงานขององค์กร

รูปแบบที่ 3 รูปแบบที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการ (Process Model) รูปแบบนี้จะให้ความสำคัญกับกระบวนการของการดำเนินงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลากรรมการดำเนินการ ระยะเวลาการกำหนดกิจกรรม ระยะเวลาความจำเป็นที่ต้องประเมิน ระยะเวลาการเป้าหมาย ระยะเวลาการพัฒนาเกณฑ์การประเมิน ระยะเวลาการออกแบบประเมินผล และระยะเวลาของการใช้เครื่องมือประเมินและวิเคราะห์ข้อมูล

รูปแบบที่ 4 รูปแบบที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มบุคคล (Constituency Model) รูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับการใช้ประโยชน์จากการประเมินองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินองค์กร ให้ความสำคัญกับเกณฑ์การประเมินมาก รูปแบบนี้จัดอยู่ในกลุ่มของรูปแบบเชิงกลยุทธ์ - กลุ่มบุคคล

รูปแบบที่ 5 รูปแบบที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรเชิงระบบ (System Resource Model) หรือกลุ่มรูปแบบที่เน้นระบบทรัพยากรตามการแบ่งของ คาเมรอน รูปแบบนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นมาในยุคที่ 2 ของการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรอย่างแพร่หลายในระหว่าง ค.ศ. ที่ 1960 - 1970 พื้นฐานของแนวคิดนี้อยู่บนทฤษฎีแบบระบบเปิด (Open Theory) กล่าวคือ องค์กรถือเป็นระบบเปิด ซึ่งมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรเพื่อให้ได้ผลผลิต โดยที่องค์กรต้องรักษาความสมดุล และความมั่นคงขององค์กร ในรูปแบบนี้มุ่งเน้นเกณฑ์ใดๆ ที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร มองความสำคัญของทรัพยากรและความสามารถขององค์กรที่จะนำมาซึ่งทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์กร การศึกษาในรูปแบบนี้จะเน้น และให้ความสำคัญกับวิธีการที่จำเป็นที่จะสามารถทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ และพิจารณาในระยะยาว

Gibson and Other (2000) ให้ความคิดเห็นว่า เกณฑ์การประเมินสำหรับองค์กรโดยทั่วไป น่าจะแบ่งเป็นระยะๆ ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดำเนินงานขององค์กร ส่วนในระยะสั้นเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ ในระยะต่อมาเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวและการพัฒนา และในระยะยาวเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน คือ ความดำรงอยู่รอดขององค์กร

Hoy and Misskel (1991) ได้เสนอรูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 รูปแบบที่ยึดเป้าหมายขององค์กร โดยพิจารณาว่าผลของการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ สามารถพิจารณาจากเงื่อนไขแห่งความสำเร็จ คือ

1. เป้าหมายที่กำหนดขึ้นโดยการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผลของกลุ่ม
2. จำนวนเป้าหมายต้องเพียงพอที่จะบรรลุผล
3. เป้าหมายต้องชัดเจนและผู้มีส่วนร่วมต้องเข้าใจตรงกัน
4. สามารถกำหนดเกณฑ์การประเมินเป้าหมายได้

รูปแบบที่ 2 รูปแบบที่ยึดระบบทรัพยากร ซึ่งมีแนวคิดว่าองค์กรที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถแสวงหาผลประโยชน์ด้านทรัพยากรจากสภาพแวดล้อม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของปัจจัยป้อนเข้ามามากกว่าผลผลิต ซึ่งยึดหลักที่ว่าองค์กรที่ได้รับทรัพยากรมากกว่า ย่อมมีประสิทธิภาพมากกว่า สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ประเมินรูปแบบนี้ คือ ความคงที่ของกระบวนการภายใน โครงสร้างและความสามารถในการกำกับ ติดตาม และการปรับตัวเข้าให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

รูปแบบที่ 3 รูปแบบบูรณาการ เป็นการรวมรูปแบบที่ยึดเป้าหมายขององค์กร และรูปแบบที่ยึดระบบทรัพยากรเข้าด้วยกัน โดยใช้เกณฑ์เดียวกันซึ่งเป็นลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ มิติเวลา กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องและความเป็นพหุเกณฑ์ ดังนี้

1. มิติเวลา ประสิทธิภาพองค์กรนั้น เป็นเกณฑ์ประเมิน คือ ช่วงเวลาแบ่งออกเป็น 3 ระยะคือ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว กล่าวคือการประเมินจะเปลี่ยนไปตามลักษณะวงจรชีวิตขององค์กร เช่น ในระยะเริ่มแรกของการดำเนินงานต้องใช้เกณฑ์ที่เน้นความยืดหยุ่นและการได้มาซึ่งทรัพยากรเมื่อองค์กรมีวุฒิภาวะแล้วใช้เกณฑ์ในการติดต่อสื่อสารความสามารถในการผลิตและควมมีประสิทธิภาพ และเมื่อองค์กรอยู่ในระยะเสื่อมถอยต้องใช้เกณฑ์การปรับตัวนวัตกรรมและการได้มาซึ่งทรัพยากร

2. กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงค่านิยม และความคิดของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นเกณฑ์การประเมินจึงต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการบูรณาการนี้มีพื้นฐานแนวคิดมาจากทฤษฎีระบบสังคมตามรูปแบบหน้าที่ทางสังคมของพาร์สัน (Parsons) ที่กล่าวถึงองค์กรว่า เป็นระบบสังคมของระบบเปิดที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพองค์กร ประกอบด้วยหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ เพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ คือ

- 2.1 การปรับตัว (Adaptation - A) หมายถึง การที่องค์กรจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานภายในองค์กรให้

ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ ที่มีผลกระทบต่อองค์กร ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว นวัตกรรม ความเจริญเติบโต การพัฒนา

2.2 การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment - G) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดหา และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ คุณภาพ การได้มาซึ่งทรัพยากร ประสิทธิภาพ

2.3 การบูรณาการ (Integration - I) หมายถึง การประสานความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในองค์กร เพื่อการรวมพลังให้มีความเป็นหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติภารกิจขององค์กร ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ ความพึงพอใจ บรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้ง

2.4 การรักษาแบบแผนวัฒนธรรม (Latency - L) หมายถึง การดำรงและรักษาระบบค่านิยมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยรูปแบบด้านวัฒนธรรมและแรงจูงใจในการทำงานให้คงอยู่ในองค์กร ตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัด ได้แก่ ความจงรักภักดี ความมุ่งมั่นในชีวิต แรงจูงใจเอกลักษณ์ขององค์กร

3. ความเป็นพหุเกณฑ์ หมายถึง การประเมินที่ใช้เกณฑ์โดยการคำนึงถึงองค์ประกอบหลายส่วนเป็นตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะความเป็นระบบขององค์กรที่ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และปัจจัยป้อนออก โดยจะประเมินตามส่วนประกอบต่างๆ ในแต่ละส่วน

Rojas (2000) เสนอว่า ประสิทธิภาพองค์กรเป็นสิ่งที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในองค์กร โดยลักษณะของรูปแบบการประเมินอาจมีลักษณะแตกต่างกันไปในบางประเด็นแล้วแต่การจัดการรูปแบบองค์กร เช่น อาจแบ่งเป็นองค์กรแบบแสวงหาผลกำไร (Profit Organization) และองค์กรแบบไม่แสวงหาผลกำไร (Non - profit Organization) หรือองค์กรแบบเป็นทางการ (Formal Organization) และองค์กรแบบไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หรือองค์กรที่เป็นภาครัฐบาล (Government Organization) และองค์กรที่เป็นภาคเอกชน (Non - government organization) เป็นต้น โรแจสได้นำเสนอรูปแบบสำหรับการประเมินประสิทธิภาพองค์กรที่แสวงหาผลกำไร และองค์กรแบบไม่แสวงหาผลกำไร โดยแบ่งเป็น 4 รูปแบบดังนี้

รูปแบบที่ 1 จากการศึกษาวิจัยผลการปฏิบัติงานในองค์กรเล็กๆ ที่ยังไม่ได้ดำเนินงานในรูปแบบองค์การมาตรฐานและเป้าหมายโครงสร้างขององค์กรเป็นการรับรู้ประสิทธิผลองค์กรในภาพรวม การประเมินแบ่งคะแนนออกเป็น 7 ระดับ วัดใน 4 องค์ประกอบสำหรับการทำนายประสิทธิภาพองค์กร ซึ่งได้แก่ ผลผลิต (Product) หมายถึง ผลผลิตขององค์กร (Flow of Output) ความผูกพันต่อองค์กร (Commitment) หมายถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกมั่นคงภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ระดับอำนาจและความสามารถของผู้นำองค์กร และความ

ขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) หมายถึง ระดับของการรับรู้เกี่ยวกับความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้บริหารและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา โดยในรูปแบบนี้สามารถนำไปใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กรได้ ทั้งในองค์กรที่แสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร

รูปแบบที่ 2 รูปแบบนี้เป็นการผสมผสานแนวคิดทฤษฎีระบบ (System Theory) ทฤษฎีองค์กร (Organization Theory) และทฤษฎีการให้คำปรึกษา (Consultation Theory) เป็นการประเมินกระบวนการองค์กร ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับใช้ประเมินองค์กรที่แสวงหาผลกำไร จากการศึกษาพบว่ารูปแบบนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่เกี่ยวกับกระบวนการขององค์กร ซึ่งพัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือสำหรับที่ปรึกษาทางการบริหารองค์กร

รูปแบบที่ 3 รูปแบบนี้โรเจอร์สันนำมาจากแนวคิดของแจ๊คสัน (Jackson) โดยรูปแบบมีพื้นฐานมาจากการรับรู้ร่วมกันกับประสิทธิผลที่ถูกเลือกมาก่อนการประเมิน แจ๊คสันได้มีการพัฒนาโมเดลโดยการตรวจสอบหาความแตกต่างระหว่างชุมชนในองค์กร และบุคลากรระดับปฏิบัติการขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยใช้การสำรวจจากเครื่องมือวัดจากการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรจาก 6 ตัวชี้วัด ซึ่งประกอบด้วย

1. ประสบการณ์ในการบริหารของผู้บริหารองค์กร
2. โครงสร้างขององค์กร
3. ผลกระทบจากนโยบาย
4. ความมีส่วนร่วมของคณะกรรมการบริหารองค์กร
5. ความเอาใจใส่ของอาสาสมัครขององค์กร
6. การสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบนี้ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลขององค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร

รูปแบบที่ 4 ใช้สำหรับองค์กรที่แสวงหาผลกำไรและองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรพัฒนาจากกรอบการพัฒนาศักยภาพองค์กร เป็นขั้นพื้นฐานของการพยายามกำหนดรูปแบบขอบเขตเกณฑ์สำหรับการประเมินองค์กรที่มีประสิทธิผล รูปแบบนี้ใช้ค่าคะแนนจากการประเมิน ในแต่ละมิติ และสามารถแยกเป็นแบบย่อยสำหรับการประเมิน ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Human Relation) หรือในรูปแบบย่อยที่เรียกว่า “Human Relation Model” โดยพิจารณาจาก การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร

2. ระบบเปิด (Open System) หรือในรูปแบบย่อยที่เรียกว่า “Open System Model” โดยพิจารณาจากนวัตกรรมใหม่ (Innovation) และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของภายนอกองค์กร

3. เป้าหมายที่มีเหตุผล (Rational Goal) หรือในรูปแบบย่อที่เรียกว่า “Rational Goal Model” โดยการพิจารณาจากผลกำไรและผลผลิตที่ตรงกับเป้าหมายขององค์กร

4. กระบวนการภายใน (Internal Process) หรือในรูปแบบย่อที่เรียกว่า “Internal Process Model” โดยการพิจารณาจากกระบวนการภายในขององค์กร โดยดูจากความสม่ำเสมอของความสำเร็จ การควบคุมและความต่อเนื่องของความสำเร็จตามเป้าหมาย ในรูปแบบนี้ใช้กระบวนการภายในประเมินองค์กร โดยยึดพื้นฐานของการเน้นบทบาทบุคลากรในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ให้ความสำคัญกับบุคคล เช่น ความพึงพอใจในการดำเนินงาน ทัศนคติต่องาน พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ความผูกพันต่อองค์กร การปฏิบัติงานเป็นทีม และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รูปแบบนี้จึงมักจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิผล

5. การประเมินประสิทธิผลองค์กรจากการบรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงจุดหมายสุดท้ายที่ต้องการของการรวมตัวกันของสมาชิกในการทำกิจกรรมต่างๆ ว่าต้องการอะไรอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งเป้าหมายจะเปลี่ยนแปลงไปตามลักษณะขององค์กรนั้นๆ องค์กรแต่ละองค์กรจะมีเป้าหมายเป็นกรอบเพื่อกำกับการจัดโครงสร้างภายในหรือระบบย่อยขององค์กรภายในแนวความคิดนี้เป็นการประเมินประสิทธิผลองค์กรจากการบรรลุเป้าหมายนี้ เป็นแนวคิดที่มีความเชื่อว่าองค์กรทุกองค์กรตั้งขึ้นมานั้นมีเป้าหมายเฉพาะในการดำเนินงาน เมื่อในแต่ละองค์กรมีเป้าหมายเป็นของตนเอง ระดับของความสำเร็จขององค์กรจึงต้องสามารถวัดได้จากระดับของการบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ขององค์กร องค์กรที่มีประสิทธิผลจึงควรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประเมินประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดจะให้ความสำคัญกับผลผลิตขององค์กร ซึ่งแตกต่างกันออกไป องค์กรที่จะเลือกใช้แนวความคิดนี้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรจะต้องมีลักษณะ ดังนี้(วันชัย มีชาติ, 2549)

1. องค์กรมีเป้าหมายที่แท้จริง หรือเป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่จะทำให้สามารถนำมาใช้วัดความสำเร็จได้
2. เป้าหมายขององค์กรจะต้องมีความชัดเจน และเป็นที่เข้าใจตรงกันของสมาชิกในองค์กร
3. เป้าหมายขององค์กรจะต้องไม่มากเกินไป เพราะการที่มีเป้าหมายมากจะก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานได้
4. เป้าหมายขององค์กรจะต้องเป็นที่เห็นพ้องต้องกันของสมาชิกในองค์กร
เป้าหมายจะต้องสามารถวัดได้

จะเห็นได้ว่าการประเมินประสิทธิผลองค์กร ตามแนวความคิดนี้จะให้ความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายมากกว่าวิธีปฏิบัติงาน และเห็นว่าองค์กรเป็นหน่วยที่มีเหตุผล มีเป้าหมายของตนเอง

และจะแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการบรรลุเป้าหมาย ซึ่งแนวความคิดนี้จะมีความสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารโดยวัตถุประสงค์ (Management by Objective) ซึ่งเป็นแนวความคิดที่ให้ความสำคัญกับเป้าหมายและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรกับผู้บริหาร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่สอดคล้องและสนับสนุน งานวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร ดังนี้

ศิราภา รุ่งสว่าง (2555) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในความคิดของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน รองลงมาคือด้านการฝึกอบรมทักษะการทำงาน ด้านการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และด้านการส่งไปศึกษาดูงาน ตามลำดับ ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ พนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการส่งไปศึกษาดูงาน และด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการส่งไปศึกษาดูงาน และด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงานจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

พิไลวรรณ คนตรง (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ กรณีศึกษา: หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยองพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 6-10 ปี ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนด้าน อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสถานภาพการฝึกอบรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ทั้งสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และสถานภาพในการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย (2553) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท นวโลไทย จำกัดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศชาย ช่วงอายุ 25 ปี แต่ไม่เกิน 35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีประสบการณ์ทำงาน ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ตำแหน่งพนักงานในหน่วยงาน สังกัดหน่วยงาน แผนกทำแบบหรือแผนกซ่อม ประกันคุณภาพ และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 บาทขึ้นไป แต่ไม่ถึง 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน และรายได้ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านความยุติธรรมในการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง

กัลยภรณ์ ดารากร ณ ออยุธยา (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กรกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า (1) พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดนครปฐม มีการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา อยู่ในระดับสูง วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว อยู่ในระดับปานกลาง และมีความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง (2) คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกัน จะมีความคิดสร้างสรรค์บุคคล การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน (3) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล คือ วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา

สมจินตนา คุ่มภัย (2553) ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทยพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงมีวัฒนธรรมองค์การเชิงประสิทธิผลมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลปานกลางบางวัฒนธรรม ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 2) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและ 3) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคม และพบว่า รัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลสูงและปานกลาง มีวัฒนธรรมเชิงประสิทธิผลทุกลักษณะมากกว่ารัฐวิสาหกิจที่มีประสิทธิผลต่ำ ประกอบด้วย 1) มุ่งผลสำเร็จ 2) มุ่งเน้นลูกค้า 3) สร้างนวัตกรรม 4) ให้ความสำคัญแก่ภาวะผู้นำ 5) จัดองค์การสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม 6) ทำงานเป็นทีม 7) จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 8) ลดการควบคุม

9) มีมาตรฐานจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมและ 10) มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การที่เป็นรัฐวิสาหกิจทางการเงินในประเทศไทย เนื่องจากองค์การที่มีประสิทธิผลสูง มีวัฒนธรรมองค์การมากกว่าองค์การที่มีประสิทธิผล ปานกลาง และต่ำ ตามลำดับ

กรณีการ รัตนชอน (2553) ศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การ กรณีศึกษา: สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีพบว่า 1) วัฒนธรรมองค์การการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ทุกด้านมีวัฒนธรรมการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านมีลักษณะการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 3) วัฒนธรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีจำแนกตามเพศ ระหว่างเพศชายกับหญิง พบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มุ่งเน้นผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศชายมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นผลงานมากกว่าเพศหญิง สำหรับด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน 4) วัฒนธรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี ระหว่างอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-35 ปี 36-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านศีลธรรม คุณธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่แตกต่าง 5) วัฒนธรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 6) วัฒนธรรมปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีทั้งโดยรวมและรายด้านระหว่างกลุ่มสายงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 7) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับวัฒนธรรมองค์การในการปฏิบัติงาน ในสำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษีมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง

สกลพร พิบูลย์วงศ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุนเกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายใน และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี พบว่า นักบัญชีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 31 – 35 ปี ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายบัญชี ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุนส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 200 คน มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 200 ล้านบาท มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 600 ล้านบาท นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางระบบการควบคุมภายใน

และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน ที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางระบบการควบคุมภายในและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีแตกต่างกัน โดยกลุ่มนักบัญชีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มนักบัญชีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกลุ่มนักบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับการวางระบบบัญชีมีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี โดยด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อความคิดเห็นของนักบัญชีเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลทางบัญชีในระดับสูงที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 และด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลต่อความคิดเห็นในระดับรองลงมาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน มีความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี โดยด้านการบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชีที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ด้านวัฒนธรรมองค์กรไม่มีผลต่อความคิดเห็นของนักบัญชี นักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ทางเลือกเพื่อการลงทุน มีความคิดเห็นในภาพรวมด้านคุณภาพข้อมูลทางบัญชี โดยด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเปรียบเทียบได้มีผลต่อความคิดเห็นของนักบัญชีในลำดับสูงที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ด้านความเข้าใจ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจมีผลต่อความคิดเห็นในลำดับรองลงมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับโดยสรุปการวางระบบควบคุมภายใน และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี ซึ่งจะทำให้คุณภาพข้อมูลทางบัญชีมีความเข้าใจได้มีความน่าเชื่อถือ สามารถเปรียบเทียบได้ และนำไปใช้ในการบริหารงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อการวางระบบควบคุมภายใน และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้ระบบงานและบุคลากรทำงานประสานกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วณนพรณ์ ชื่นพิบูลย์ (2552) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพทางการบัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือ พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรโดยรวม และเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านระบบบริหารจัดการ ด้านโครงสร้างขององค์กร และด้านวัฒนธรรมองค์กร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความเข้าใจได้ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเชื่อถือได้

และด้านการเปรียบเทียบได้ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับแรกได้แก่ ด้านคุณภาพของการตัดสินใจ ด้านการตัดสินใจได้ในเวลา ด้านการยอมรับของผู้เกี่ยวข้อง และด้านความเหมาะสมทางด้านจริยธรรม

ธัญญณ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บุค เซ็นเตอร์จำกัดพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บุค เซ็นเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยเดือน ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์ ภายในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานควรพิจารณา ลักษณะพนักงาน และลักษณะงานควรส่งเสริมด้านความร่วมมือภายในองค์กร และโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

อัชฌา กาญจนพิบูลย์ (2553) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลองค์กร พบว่า รูปแบบวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 3 ลักษณะ ได้แก่ วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ - ก้าวร้าว พบว่าองค์กรจัดการน้ำเสียมีวัฒนธรรมองค์การโดยรวมในรายลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ- เฉื่อยชา และ ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าวอยู่ในระดับปานกลาง ไม่มีรูปแบบใดเป็นลักษณะเด่นประสิทธิผลองค์กร พบว่า ประสิทธิภาพองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์กรไม่แตกต่างกัน สวนอายุพนักงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลองค์กรที่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลองค์กร พบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และลักษณะตั้งรับ - เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลองค์กร สำหรับ วัฒนธรรมองค์กรลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์กร

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|---------------------|---|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. สถานภาพสมรส | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. อายุงานในตำแหน่ง | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) |

3.1.1.2. ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.3. ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.1.4. ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบ ความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1. การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่องานวิจัย

3.1.2.2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.95 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างจาก ย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์รวมบริษัทที่มีชื่อเสียงต่างมากมาย และมีกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการพลุกพล่าน

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก หรือ Infinity ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $+5%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2557 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิตินั้นความสำเร็จ มิตินั้นสัจจะแห่งตน มิตินั้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิตินั้นมิตรสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการ

ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

2. สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

3. สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	151	37.80
หญิง	249	62.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิง จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเพศชาย จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ
37.80

4.1.2 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	100	25.00
26 – 35 ปี	148	37.00
36 – 45 ปี	104	26.00
46 ปีขึ้นไป	48	12.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ
26 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36 - 45 ปี
จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วน
อายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

4.1.3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพสมรส
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านสถานภาพสมรสปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	268	67.00
สมรส	132	33.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 และสถานภาพสมรส จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

4.1.4 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลาย/ปวช.	20	5.00
ปริญญาตรี	335	83.80
สูงกว่าปริญญาตรี	45	11.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับ การศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา ได้แก่ ระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 และระดับการศึกษามัธยมปลาย/ ปวช. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

4.1.5 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงานในตำแหน่ง
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุงานในตำแหน่งปรากฏผล
ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านอายุงานในตำแหน่ง

อายุงานในตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	144	36.00
6 – 10 ปี	160	40.00
11 – 15 ปี	55	13.80
16 ปีขึ้นไป	41	10.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุงาน
ในตำแหน่ง 6 – 10 ปีมากที่สุด จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ได้แก่ อายุงานใน
ตำแหน่ง 1 – 5 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี จำนวน
55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอายุงานในตำแหน่ง 16 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

4.1.6 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านรายได้ต่อเดือน
ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้ต่อเดือนปรากฏผลดังตารางที่ 4. 6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ในด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	68	17.00
15,000 – 25,000 บาท	186	46.50
25,000 – 35,000 บาท	105	26.30
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	41	10.30
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาทมากที่สุด จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 25,000 – 35,000 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

4.1.7 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นความสำเร็จ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นความสำเร็จ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นความสำเร็จ

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มิติเน้นความสำเร็จโดยรวม	4.22	0.40	เห็นด้วยมากที่สุด
1.1 องค์กรมีค่านิยมหรือวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ	4.46	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
1.2 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน	4.24	0.43	เห็นด้วยมากที่สุด
1.3 วางแผนกลยุทธ์โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกขององค์กร	4.03	0.67	เห็นด้วยมาก
1.4 พนักงานในองค์กรมีค่านิยมมุ่งผลสำเร็จ	4.15	0.69	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติ เน้นความสำเร็จ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ องค์กรมีค่านิยมหรือวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.46) และกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.24)

ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานในองค์กรมีค่านิยมมุ่งผลสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.15) และวางแผนกลยุทธ์โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.03)

4.1.8 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้น
สัจจะแห่งตน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นสัจจะแห่งตน
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ
วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นสัจจะแห่งตน

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. มิติเน้นสัจจะแห่งตนโดยรวม	4.10	0.41	เห็นด้วยมาก
2.1 องค์กรมีเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน	4.20	0.48	เห็นด้วยมาก
2.2 ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ได้ปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ	4.58	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
2.3 ท่านมีอิสระในการกำหนดเวลาการทำงาน	3.62	0.56	เห็นด้วยมาก
2.4 ท่านมีโอกาสในการค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน	4.01	0.85	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติ
เน้นสัจจะแห่งตน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ได้ปฏิบัติแล้ว
ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.58)

ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรมีเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน
โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.20) ท่านมีโอกาสในการค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการ
ทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.01) และท่านมีอิสระในการกำหนดเวลาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย
(\bar{X} =3.62)

4.1.9 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้น
ให้ความสำคัญกับบุคลากร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นให้ความสำคัญกับ
บุคลากรปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ
วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยรวม	3.98	0.57	เห็นด้วยมาก
3.1 ท่านได้รับสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมาย กำหนดอย่างพอเพียงและ เป็นที่น่าพอใจ	3.86	0.77	เห็นด้วยมาก
3.2 ท่านพอใจกับการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน / ค่าจ้าง / ค่าตอบแทน ในแต่ละครั้ง	4.16	0.73	เห็นด้วยมาก
3.3 องค์กรมีโครงการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะใน การปฏิบัติงาน	3.92	0.68	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านพอใจกับการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน / ค่าจ้าง / ค่าตอบแทน ในแต่ละครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.16) องค์กรมีโครงการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.92) และท่านได้รับสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมาย กำหนดอย่างพอเพียงและ เป็นที่น่าพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.86)

4.1.10 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้น
ไมตรีสัมพันธ์

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์
ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ
วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. มิติเน้นไมตรีสัมพันธ์โดยรวม	3.96	0.57	เห็นด้วยมาก
4.1 เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ไขปัญหาหรือ แนะนำ ในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.86	0.66	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น
ของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านคอยดูแลทุกข์สุขซึ่งกันและกัน	3.76	0.78	เห็นด้วยมาก
4.3 องค์กรของท่านมีการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นประจำหรือสม่ำเสมอ	4.10	0.72	เห็นด้วยมาก
4.4 องค์กรของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกัน ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	4.14	0.66	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นไมตรีสัมพันธ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกัน ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.14) องค์กรของท่านมีการติดต่อประสานงานกัน อย่างเป็นประจำหรือสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.10) เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ไขปัญหาหรือ แนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.86) และท่านและเพื่อน ร่วมงานของท่านคอยดูแลทุกข์สุขซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =3.76)

4.1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านวัฒนธรรม องค์กร
ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรปรากฏผลดัง ตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กรโดยรวม	4.27	0.37	เห็นด้วยมากที่สุด
1.1 องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.41	0.49	เห็นด้วยมากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น
ของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.2 องค์กรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเคารพและ เชื่อมั่นในระบบอาวุโส	4.29	0.512	เห็นด้วยมากที่สุด
1.3 องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานรู้จักรับฟัง ยอมรับ คำแนะนำ เห็นคุณค่าของความคิดที่แตกต่าง และนำ ความคิดที่เป็นประโยชน์	4.12	0.46	เห็นด้วยมาก
1.4 องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ ทำงานในองค์กร	4.24	0.61	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านวัฒนธรรม
องค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตาม
กฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.41) องค์กรส่งเสริม สนับสนุน
ให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.29) องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมี
ความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.24)

ระดับเห็นด้วยมาก คือ องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานใน
องค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.12)

4.1.12 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านระบบบริหาร
จัดการ
ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านระบบบริหารจัดการปรากฏผล
ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของ
สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านระบบบริหารจัดการ

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
2. ด้านระบบบริหารจัดการโดยรวม	4.15	0.46	เห็นด้วยมาก
2.1 องค์กรมุ่งเน้นการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักวิสัยทัศน์ขององค์กร	4.41	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
2.2 องค์กรให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ	4.03	0.55	เห็นด้วยมาก
2.3 องค์กรมุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการปรับปรุง พัฒนาขยายกิจการในอนาคต	4.09	0.43	เห็นด้วยมาก
2.4 องค์กรให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจตามลักษณะการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดความคล่องตัว	4.05	0.72	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านระบบบริหารจัดการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ องค์กรมุ่งเน้นการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลัก วิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.41)

ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรมุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการปรับปรุง พัฒนาขยายกิจการในอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.09) องค์กรให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจตามลักษณะการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.05) และ องค์กรให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.03)

4.1.13 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	(\bar{X})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านโครงสร้างองค์กรโดยรวม	4.18	0.58	เห็นด้วยมาก
3.1 องค์กรให้ความสำคัญในการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติภายในกิจการอย่างชัดเจน	4.29	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด
3.2 องค์กรมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของกิจการให้มากที่สุด	4.21	0.68	เห็นด้วยมากที่สุด
3.3 องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร	4.05	0.71	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญในการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติภายในกิจการอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.29) องค์กรมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของกิจการให้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.21) ระดับเห็นด้วยมาก คือ องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.05)

4.1.14 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	(\bar{x})	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	4.14	0.46	เห็นด้วยมาก
4.1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	4.29	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
4.2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ	4.33	0.57	เห็นด้วยมากที่สุด
4.3. ท่านมีความชำนาญในงานที่ท่านทำ	4.24	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
4.4. ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว	3.92	0.62	เห็นด้วยมาก
4.5. ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ	4.18	0.71	เห็นด้วยมาก
4.6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหา นั้นได้เป็นอย่างดี	4.00	0.56	เห็นด้วยมาก
4.7. ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ	3.76	0.72	เห็นด้วยมาก
4.8. ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.23	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด
4.9. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ได้	4.31	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.33) ท่านสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.31) ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.29) ท่านมีความชำนาญในงานที่ท่านทำ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.24) และท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.23)

ระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.23) เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหา นั้นได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =4.00) และท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{x} =3.92)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐาน ทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

4.2.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ข้อมูลเกี่ยวกับความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.		
1.ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	4.04	0.61	4.20	0.33	-3.10	0.002*
2. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	4.01	0.70	4.47	0.50	0.00	-7.711
3. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำ	4.34	0.70	4.33	0.47	0.30	0.768
4. ท่านมีความชำนาญในงานที่ทำ	4.28	0.69	4.21	0.57	1.08	0.280

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	S.D.		
5. ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว	3.74	0.68	4.03	0.55	-4.552	0.000*
6. ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ	3.87	0.81	4.37	0.56	-7.209	0.000*
7. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.02	0.68	3.99	0.47	.446	0.656
8. ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ	3.62	0.89	3.84	0.59	-2.726	0.007*
9. ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.66	4.24	0.62	.615	-0.504
10. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ได้	4.24	0.67	4.35	0.48	-1.779	0.077

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว โดยเพศหญิง (\bar{x} =4.03) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย (\bar{x} =3.74) ประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ โดยเพศหญิง (\bar{x} =4.37) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย (\bar{x} =3.87) และประสิทธิผล

การปฏิบัติงานที่ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ โดยเพศหญิง ($\bar{x}=3.84$) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย ($\bar{x}=3.62$) แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.2 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	17.070	5.690		
	ภายในกลุ่ม	396	68.329	0.173	32.976	0.000*
	รวม	399	85.399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุเป็นรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย(\bar{x})	ไม่เกิน 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
		4.21	4.07	4.38	3.69
ไม่เกิน 25 ปี	4.21	-	0.135	-1.736*	0.521*
26-35 ปี	4.07		-	-0.309*	0.386*
36-45 ปี	4.38			-	0.695*
46 ปีขึ้นไป	3.69				-

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุเป็นรายคู่ พบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี กลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี

4.2.1.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส ปรากฏผลดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1	0.191	0.191		
					0.891	0.346
	ภายในกลุ่ม	398	85.208	0.214		
	รวม	399	85.399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.1.4 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	47.072	23.536		
					243.795	0.000*
	ภายในกลุ่ม	397	38.327	0.097		
	รวม	399	85.399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	มัธยมปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.67	-		
มัธยมปลาย/ปวช.	2.67	-	-	-1.531*	-1.711*
อนุปริญญา/ปวส.	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	4.20	-	-	-	-1.801*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.38	-	-	-	-

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่กลุ่มปริญญาตรี กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มมัธยมปลาย/ปวช. และกลุ่มปริญญาตรี

4.2.1.5 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	22.010	7.337		
	ภายในกลุ่ม	396	63.389	0.160	45.834	0.000*
	รวม	399	85.399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานในตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่งเป็นรายคู่

อายุงานในตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16 ปีขึ้นไป
		4.18	4.22	4.34	3.46
1-5 ปี	4.18	-	-0.041	-0.159	0.713*
6-10 ปี	4.22		-	-0.118	0.754*
11-15 ปี	4.34			-	0.872*
16 ปีขึ้นไป	3.46				-

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง

เป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานในตำแหน่ง ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่กลุ่ม 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม 1-5 ปี กลุ่ม 6-10 ปี และกลุ่ม 11-15 ปี

4.2.1.6 ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	แหล่งแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	11.534	3.845		
	ภายในกลุ่ม	396	73.865	0.187	20.612	0.000*
	รวม	399	85.399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24: แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001- 25,000 บาท	25,001- 35,000 บาท	มากกว่า 35,000 บาท ขึ้นไป
		4.12	4.29	3.88	4.17
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	4.12	-	-0.167	0.247*	-0.044
15,001-25,000 บาท	4.29		-	0.414*	0.123
25,001-35,000 บาท	3.88			-	-0.291*
มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป	4.17				-

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการจำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ กลุ่ม 25,001-35,000 บาท กลุ่มมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม 15,001-25,000 บาท และกลุ่ม 25,001-35,000 บาท

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ กับประสิทธิผล
การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ
(Multiple Regression Analysis)

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะ สร้างสรรค์	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	ลำดับ
1. มิตินั้นความสำเร็จ	0.306	6.794	0.000*	2
2. มิตินั้นสัจจะแห่งตน	0.207	4.729	0.000*	3
3. มิตินั้นให้ความสำคัญกับ บุคลากร	0.147	3.209	0.001*	4
4. มิตินั้นไมตรีสัมพันธ์	0.563	12.802	0.000*	1

$R^2 = 0.67$, F-Value = 219.07, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.25 พบว่าวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิตินั้นความสำเร็จ มิตินั้นสัจจะแห่งตน มิตินั้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิตินั้นไมตรีสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของตัวแปรสภาพแวดล้อมภายในองค์กร กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สภาพแวดล้อมภายใน องค์กร	สัมประสิทธิ์การ ถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)	ลำดับ
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.456	11.400	0.000*	1
2. ด้านระบบบริหารจัดการ	0.451	11.517	0.000*	2
3. ด้านโครงสร้างองค์กร	0.007	0.172	0.863	3

$R^2 = 0.64$, F-Value = 241.77, n = 400, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.26 พบว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่ถูกคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.30 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.80
2. อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 26 – 35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมา ได้แก่ อายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.00 อายุไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.00
3. สถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.00 และสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 33.00
4. ระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.30 และระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 5.00
5. อายุงานในตำแหน่งของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุงานในตำแหน่ง 6 – 10 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา ได้แก่ อายุงานในตำแหน่ง 1 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 อายุงานในตำแหน่ง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอายุงานในตำแหน่ง 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.30

6. รายได้ต่อเดือนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 25,000 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.30 รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.00 และรายได้ต่อเดือน มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.30

7. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในมิติเน้นความสำเร็จ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ องค์กรมีค่านิยมหรือวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ และกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 4.24 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 0.43 ตามลำดับ

8. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในมิติเน้นสังคมแห่งตน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรมีเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน ท่านมีอิสระในการกำหนดเวลาการทำงาน และท่านมีโอกาสในการค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 3.62 และ 4.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 0.56 และ 0.85 ตามลำดับ

9. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในมิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านได้รับสวัสดิการ นอกเหนือจากที่กฎหมาย กำหนดอย่างพอเพียงและ เป็นที่น่าพอใจ ท่านพอใจกับการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน / ค่าจ้าง / ค่าตอบแทน ในแต่ละครั้ง และองค์กรมีโครงการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 4.16 และ 3.92 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 0.73 และ 0.68 ตามลำดับ

10. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในมิติเน้นมิตรสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 เมื่อ

จำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ไขปัญหาหรือ แนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านคอยดูแลทุกข์สุขซึ่งกันและกัน องค์กรของท่านมีการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นประจำหรือสม่ำเสมอ และองค์กรของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกัน ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.76 4.10 และ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 0.78 0.72 และ 0.66 ตามลำดับ

11. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส และองค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 4.29 และ 4.24 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 0.52 และ 0.61 ตามลำดับ

12. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านระบบบริหารจัดการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการปรับปรุง พัฒนาขยายกิจการในอนาคต และองค์กรให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจตามลักษณะการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดความคล่องตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 4.09 และ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 0.43 และ 0.72 ตามลำดับ

13. ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ในด้านโครงสร้างองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อจำแนกเป็น

รายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.706

14 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านมีความชำนาญในงานที่ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน และท่านสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 4.33 4.24 4.23 และ 4.31 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 0.57 0.62 0.64 และ 0.56 ตามลำดับ ส่วนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 4.18 4.00 และ 3.76 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 0.71 0.56 และ 0.72 ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. สมมติฐานข้อที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ หาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม มีความแตกต่างอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าเพศชาย ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 คู่ ได้แก่กลุ่มอายุ 36 – 45 ปี กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอายุ ไม่เกิน 25 ปี กลุ่มอายุ 26-35 ปี และกลุ่มอายุ 36-45 ปี

ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพสมรส พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่กลุ่มปริญญาตรี กลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มมัธยมปลาย/ปวช. และกลุ่มปริญญาตรี

ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงานในตำแหน่ง พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุงานในตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่กลุ่ม 16 ปีขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม 1-5 ปี กลุ่ม 6-10 ปี และกลุ่ม 11-15 ปี

ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่กลุ่ม 25,001-35,000 บาท กลุ่มมากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่ม 15,001-25,000 บาท และกลุ่ม 25,001-35,000 บาท

2. สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ในมิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสังคมแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้าน วัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความแตกต่างกัน 4 ข้อ ประกอบด้วยด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงานในตำแหน่ง และด้านรายได้ต่อเดือน ส่วนกลุ่มที่ไม่มีความแตกต่างกัน 2 ข้อ ประกอบด้วยด้านเพศ และด้านสถานภาพสมรส ตามลำดับดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุงานในตำแหน่ง และด้านรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน พบว่าผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พิไลวรรณ คนตรง (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ กรณีศึกษา: หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุมากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่น้อยกว่า

พนักงานที่มีอายุงานในตำแหน่งต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

พนักงานที่มีด้านรายได้ต่อเดือนต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิผลมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม มีความแตกต่าง แต่เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ไม่พบรายคู่ใดที่มีความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และด้านสถานภาพสมรส มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าผล

ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ธีญญณ์ณัช รุ่งโรจนสุวรรณ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อมรินทร์ บุค เซ็นเตอร์ จำกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าพนักงานเพศชายหรือเพศหญิง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และ ไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรสใดๆก็ตาม จะไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจจะแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย มิติเน้นความสำเร็จ มิติเน้นสัจจะแห่งตน มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร และมิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooke and Lafferty (1989) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

มิติเน้นความสำเร็จ พนักงานจะมีพฤติกรรมการทำงาน แบบมีเหตุมีผล มีหลักการและการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน และรู้สึกว่างานท้าทาย ความสามารถอยู่ตลอดเวลา จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติเน้นสัจจะแห่งตน พนักงานจะมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติเน้นให้ความสำคัญกับบุคลากร พนักงานจะมีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคลเป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มิติเน้นไม่ตรีสัมพันธ์ พนักงานจะมีความเป็นเพื่อนและมีความจริงใจต่อกัน มีความเป็นกันเองเปิดเผย จริงใจ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีผลต่อความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ อัจฉา กาญจนพิบูลย์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าองค์กรมีวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์สูง ก็จะทำให้ประสิทธิผลองค์กรสูงขึ้นด้วย

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านโครงสร้างองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตามสมมติฐานการวิจัยพบว่า อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในทางตรงกันข้าม ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านระบบบริหารจัดการ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อานาจ ธีระวนิช (2547) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส รู้จักรับฟัง ยอมรับคำแนะนำ เห็นคุณค่าของความคิดที่แตกต่าง และนำความคิดที่เป็นประโยชน์ ทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร พบว่าผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วนันพรณ์ ชื่นพิบูลย์ (2554) นั้นได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพทางการบัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือ พบว่า การวางระบบบริหารจัดการภายในองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร จะทำให้สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรที่เหมาะสม เกิดการเชื่อมต่อคนและกลุ่มคนเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการประสานงาน การปฏิบัติงาน การแบ่งงานกันทำ ส่งผลให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1. ผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย ด้านการพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนและเสมอภาค เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.2. พนักงานทุกคนภายในองค์กรต้องปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์กรอยู่เสมอ ในการปฏิบัติงานประจำวันเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน หรือบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5.3.1.3. องค์กรควรมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กรเพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการมีวัฒนธรรมองค์กร ระบบบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กรที่ดีระหว่างกัน เพื่อที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนได้อย่างสมบูรณ์

5.3.1.4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ระบบบริหารจัดการ และโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์กร อันนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์กร

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.2.1. การวิจัยในครั้งต่อไปควรขยายการศึกษางานวิจัยเพิ่มเติมไปยังบุคลากรในกลุ่มอาชีพ หรือองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างครอบคลุมมากขึ้น

5.3.2.2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ ความพึงพอใจ เป็นต้น ซึ่งน่าจะมีข้อค้นพบอีกหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

5.3.2.3. ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในองค์กร เพื่อให้เป็นการสำรวจหาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำหรับเป็นข้อมูลการปรับปรุงให้พนักงานมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รัตนซอน. (2553). การปฏิบัติงานที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษา: สำนักมาตรฐานการกำกับและตรวจสอบภาษี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กิตติพงษ์ เลิศเลียงชัย. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท นวโลหะไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัลยภรณ์ ดารากร ณ ออยุธยา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร กับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลศึกษานาการพาณิชย์ในเขตจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จารุวรรณ ประดา. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์กรกับความยืดหยุ่นขององค์กร ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2542). ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2547). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization Theory) (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: แชนโพลี พรินติ้ง.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2540). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญ์ณัช รุ่งโรจน์สุวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อมารินทร์ บุค เซ็นเตอร์จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิยะดา ชุณหวงษ์. (2545). พฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ หน่วยที่ 2 (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พริษฐ์วงศ์ เจียมสุขชน. (2546). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติงานในกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิไลวรรณ คนตรง. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ กรณีศึกษา: หน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ยุทธนา ทาทาย. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิต : กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัท
วิฑูการ บินแห่งประเทศไทย จำกัด., วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วันนพรณ์ ชื่นพิบูลย์. (2552). ผลกระทบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีต่อคุณภาพทางการ
บัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิวรรณ ธาราหิรัญโชติ. (2532). เทคนิคการเพิ่มประสิทธิผล. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2546). การจัดการพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วันชัย มีชาติ. (2549). การบริหารองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิราภา รุ่งสว่าง. (2555). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิวิวรรณ เสรีรัตน์.(2545). องค์กรและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สกลพร พิบูลย์วงศ์. (2555). ความคิดเห็นของนักบัญชีบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
ทางเลือก เพื่อการลงทุนเกี่ยวกับการวางระบบควบคุมภายใน และสภาพแวดล้อมภายใน
องค์กรที่มีผลต่อคุณภาพข้อมูลทางบัญชี (ผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- สมยศ นาวิการ. (2541). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ.(2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมจินตนา คุ่มภักย์. (2553). การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:
กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนธการพิมพ์.
- สุนทร วงษ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์กร : แนวคิด งานวิจัยและประสบการณ์. กรุงเทพฯ:
ปี.เจ.เพลทโพรเซลเซอร์.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2547). วัฒนธรรมองค์กร : ควรเลือกให้เหมาะสม. วารสารบริหารธุรกิจ,
25(95), 25-47.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2536). ภาวะผู้นำ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนิวัช แก้วจำนง. (2550). หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อำนาจ ธีระวนิช. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ: ซี วี แอล การพิมพ์.
- อัชฌา กาญจนพิบูลย์. (2553). วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- Alan, L. W. & Kerry, J. P. (1985). *You can't get there from here: What will make culture projects fail*. San Francisco: Jossey – Bass.
- Backer, H. S. (1982). *Culture : A Sociological view*. New York: Yale University.
- Barnard, C. I. (1968). *The Function of the executive*. Massachusetts: Harvard University.
- Bennis, W. G. (1971). *The Concept of organizational health In changing organizational*. New York: McGraw-Hill.
- Brown, W. A. (2000). Organizational Effectiveness in Nonprofit Human Service Organization: The Influence of the Board of Directors. *Dissertation Abstracts International-B*, 60(12),6403
- Cooke, R. A., & Lafferty, J. C. (1989). *Organizational cultture in ventory*. Plymouth MI: Human Synergistics.
- Gibson, J. L., John, M. I., & Jame, H. D. (2000). *Organizations: Behavior, structure processes* (10th ed.). Boston: McGraw – Hill.
- Gordon, J. R. (1990). *Management and organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Gordon, J. R. (1999). *Management and organization*. Boston: Allyn and Bacon.
- Gross, B. M. (1975). *Concepts and controversy in organizational behavior*. California: Goodyear.
- Hannan, M. T. & John, F. (1977). *Obstacles to the Comparative Study of Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations*. London: McGraw – Hill.
- Hoy, W. K. & Cecll, G. M. (2001). *Educational administration: Theory, research, and practice* (6th ed.). New York: McGraw – Hill.
- Katz, D. & Robert, L. K. (1978). *The Social psychology of organizations*. New York: John Wlley & Sons.
- Likert, R. (1932). *Technique for the measurement of attiudes archives of psychology*. New York: McGraw Hill.
- Lok, P. & John, C. (2000). The Application of diagnostic Model and Surveys inOrganizational Development. *Journal of Management Psychology*, 15(2), 1-7.
- Lok, P. & John, C. (1994). *Cultures and Organizations: software of the mine*. New York: McGraw Hill.

- Mats, A. (1987). Organizational Culture and Ideology. *International Studies of Management and Organization*, 17, 4-18.
- Northcraft, G. B. & Margaret, A. N. (1990). *Organization behavior: A management challenge*. Chicago: The Dryden.
- Pettigrew, P. M. (1979). On Studying Organizational Culture. *Administrative Science Quarterly*, 24, 570-581.
- Robbins, S. P. (1987). *Essentials of organizational behavior* (5th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior: Concepts, controversies and applications* (10th ed.). New Jersey: Prentice – Hall.
- Robbins, S. P. (2005). *Organization theory: The structure and design of organization*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Rojas, R. R. (2000). A Review of Models for Measuring Organizational Effectiveness Among for – Profit and Nonprofit Organization. *Nonprofit Management & Leadership*, 11(1), 97-104.
- Schein, E. H. (1990). *Organizational culture and leadership* (2nd ed.). California: Jossey – Bass.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (3rd ed.). New Jossey – Bass.
- Steers, R. M. (1997). *Organizational effectiveness: A behavior view*. California: Goodyear .
- Steers, R. M., Gerado, R. U., & Richard, T. M. (1985). *Managing effective organization: an introduction*. Boston: Kent.
- Thibodeaux, M. S. & Edward, F. (1996). Organizational effectiveness and commitment through strategic management. *Industrial Management & Data System*, 96(5), 1-2.
- Thomas, J. S. & Robert, J. S. (1988). *Supervision human perspective*. New York: McGraw – Hill.
- Vappu, T. L. (1998). Insiders and outsiders: Women's movement and organizational effectiveness. *Canadian Review of Sociology and Anthropology*, 33(3), 391-410.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

1) ไม่เกิน 25 ปี 2) 26-35 ปี 3) 36-45 ปี 4) 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

1) มัธยมปลาย/ปวช. 2) อนุปริญญา/ปวส. 3) ปริญญาตรี 4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงานในตำแหน่ง

1) 1-5 ปี 2) 6-10 ปี 3) 11-15 ปี 4) 16 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 2) 15,001-25,000 บาท
 3) 25,001-35,000 บาท 4) มากกว่า 35,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2: วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับวัฒนธรรมองค์กรของท่าน

วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1. มิตินั้นความสำเร็จ					
1.1 องค์กรมีค่านิยมหรือวัฒนธรรมมุ่งผลสำเร็จ					
1.2 กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน					
1.3 วางแผนกลยุทธ์โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกขององค์กร					
1.4 พนักงานในองค์กรมีค่านิยมมุ่งผลสำเร็จ					
2. มิตินั้นสัจจะแห่งตน					
2.1 องค์กรมีเป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน					
2.2 ท่านมีความภูมิใจกับผลงานที่ได้ปฏิบัติแล้วประสบความสำเร็จ					
2.3 ท่านมีอิสระในการกำหนดเวลาการทำงาน					
2.4 ท่านมีโอกาสนในการค้นคว้าหาวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน					
3. มิตินั้นให้ความสำคัญกับบุคลากร					
3.1 ท่านได้รับสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมาย กำหนดอย่างพอเพียงและ เป็นที่น่าพอใจ					
3.2 ท่านพอใจกับการได้เลื่อนขั้นเงินเดือน / ค่าจ้าง / ค่าตอบแทน ในแต่ละครั้ง					
3.3 องค์กรมีโครงการฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน					
4. มิตินั้นมิตรสัมพันธ์					
4.1 เพื่อนร่วมงานของท่านช่วยแก้ไขปัญหาหรือ แนะนำในทันทีที่รู้ว่าท่านเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
4.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านคอยดูแลทุกข์สุขซึ่งกันและกัน					
4.3 องค์กรของท่านมีการติดต่อประสานงานกันอย่างเป็นประจำหรือสม่ำเสมอ					
4.4 องค์กรของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกัน ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ					

ส่วนที่ 3: สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรของท่าน

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
1. ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
1.1 องค์กรส่งเสริมให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ ของ องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
1.2 องค์กรส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเคารพและเชื่อมั่นในระบบอาวุโส					
1.3 องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานรู้จักรับฟัง ยอมรับคำแนะนำ เห็นคุณค่าของ ความคิดที่แตกต่าง และนำความคิดที่เป็นประโยชน์					
1.4 องค์กรมุ่งเน้นให้พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กร					
2. ด้านระบบบริหารจัดการ					
2.1 องค์กรมุ่งเน้นการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลัก วิสัยทัศน์ขององค์กร					
2.2 องค์กรให้ความสำคัญกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การ บริหารทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการทรัพยากร รวมถึงการตัดสินใจอย่างมี ประสิทธิภาพ					
2.3 องค์กรมุ่งเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการปรับปรุง พัฒนา ขยายกิจการในอนาคต					
2.4 องค์กรให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจตามลักษณะการดำเนินงาน เพื่อให้การบริหารจัดการเกิดความคล่องตัว					
3. ด้านโครงสร้างองค์กร					
3.1 องค์กรให้ความสำคัญในการกำหนดกฎระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เพื่อ นำไปใช้ปฏิบัติภายในกิจการอย่างชัดเจน					
3.2 องค์กรมุ่งเน้นการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ กิจการให้มากที่สุด					
3.3 องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร					

ส่วนที่ 4: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านสามารถทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย					
2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ท่านทำ					
3. ท่านมีความชำนาญในงานที่ท่านทำ					
4. ท่านสามารถเรียนรู้งานใหม่ได้เร็ว					
5. ท่านพัฒนางานของท่านอยู่เสมอ					
6. เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
7. ท่านได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเสมอ					
8. ท่านมีความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน					
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และเกณฑ์ที่องค์กรวางไว้ได้					

ขอขอบพระคุณในการร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวกรรณิการ์ โพธิ์ลังกา
อีเมลล์	noo_ploy_kannikar@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555 บช.บ (ปริญญาบัญชีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ. 2551 มัธยมศึกษา (วิทย์ – คณิต) โรงเรียนสิริรัตนาธร
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2557 บริษัท สำนักงาน 34 ออดิต จำกัด อาคารธนาเพลส ปากซอยจรัญสนิทวงศ์ 34 แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) กฤษณี การ์ ไพจิตร อยู่บ้านเลขที่ 138/76
ซอย - ถนน วิมทองสีฟ้า ตำบล/แขวง บางนา
อำเภอ/เขต บางนา จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10260
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201191
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง


ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาลักษณะอันบุคคล นวัตกรรมขององค์กรด้านเศรษฐกิจ
และสังคมในสังคมไทย ซึ่งมุ่งประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ
ในร้านธุรกิจโอท็อป กรุงเทพมหานคร
ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..........ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางจำจ กรรณิการ์ ไพจิสังกา.)

ลงชื่อ..........ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ..........พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร