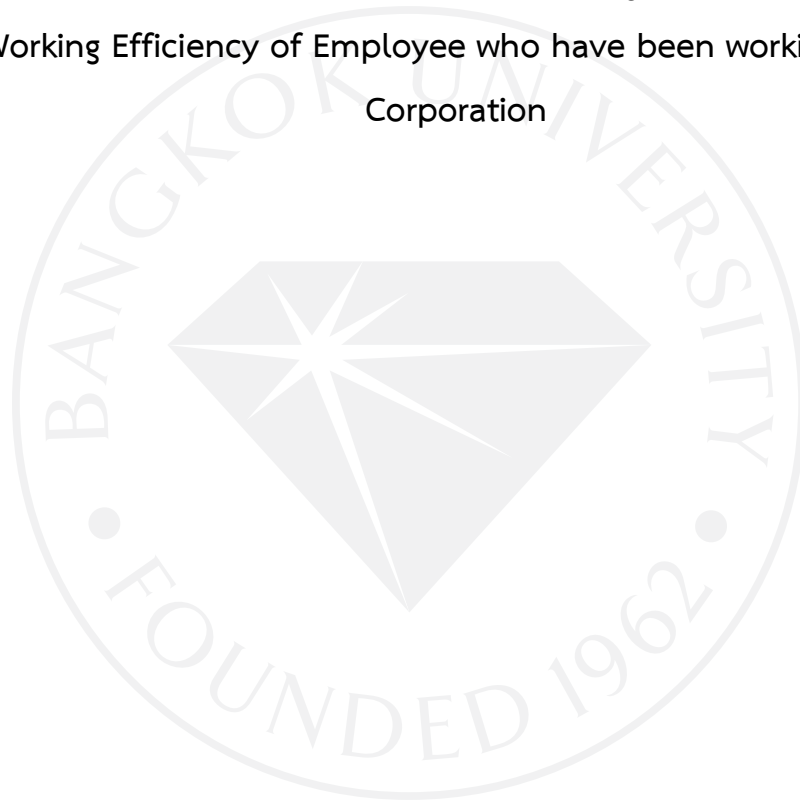


ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน
ของพนักงาน บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

The Behavior Factors and Environment of Organization which affect
the Working Efficiency of Employee who have been working with True
Corporation



ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

The Behavior Factors and Environment of Organization which affect the Working
Efficiency of Employee who have been working with True Corporation



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2556



©2557

โชติชัย มีเพียร

สงวนลิขสิทธิ์

โชติธัช มีเพียร. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มิถุนายน 2557, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (87 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรการ มีส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากตัวอย่าง 300 คน และใช้สถิติทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001 - 30,000 บาท และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ระดับองค์กร ส่วนสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป และด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร, สภาพแวดล้อมขององค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ปัจจัยระดับบุคคล, สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

ผู้วิจัย โชติธัช มีเพียร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

..... 

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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

Meepuern, C. M.B.A., June 2014, Graduate School, Bangkok University

The Behavior Factors and Environment of Organization which affect the Working Efficiency of Employee who have been working with True Corporation (87 pp.)

Advisor : Asst.Prof. Prachuab Phermsuwan

ABSTRACT

This research has objectives to study the organization behavior for example individual behavior, group behavior and organization behavior including organization environment for example direct environmental impact and internal organization environment which affect the working efficiency of employee who have been working with True Corporation. Primary data was collected by using questionnaire from the representative total 300 persons and analyzed by using T statistic, One-Way Annova and multiple regression approach.

The result was shown us that most of representative group are female aged below 25 years old, single and obtained Bachelor's degree. Their working experience is lower than 5 years. Moreover, they have been appointed as operation staff and earned 20,001 – 30,000 baht per month. The hypothesis testing was shown that behavior and environment factors of organization which affect the working efficiency of employee who have been working with True Corporation with significant level 0.05 which are organization behavior at the group level highly affect the working efficiency of employee who have been working with True Corporation. Secondly, It affects organization environment, internal organization environment aspect, organization behavior factors at individual level and organization level while organization environment, general environment aspect and environment that we expected that there will be the direct effect. There is no effect on working efficiency of employee who have been working with True Corporation at significant level 0.05.

Keywords: Organization behavior factors, Organization environment, Efficiency, Individual factor, Environment having direct effect.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความดูแล และความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่ม สุวรรณ ซึ่งสละเวลาอันมีค่าในการแนะนำให้คำปรึกษา คำเสนอแนะ แนวคิด ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพนักงาน บริษัทเอกชนแห่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้ ความร่วมมือในการผู้ตอบแบบสอบถาม นับเป็นสิ่งสำคัญในการกระทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ประสบผลสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว เพื่อนๆ คณะบริหารธุรกิจ และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิจัยครั้งนี้ ที่ให้การดูแลเป็นอย่างดี ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ ช่วยอำนวยความสะดวก ตลอดจนคอยสนับสนุนในด้านการศึกษา รวมไปถึงทุกๆ เรื่องด้วยดีมาตลอด ทำให้ผู้วิจัย ประสบผลสำเร็จในวันนี้

โชติธัช มีเพียร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร	23
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร	52
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กร	56
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	59
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	62
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
สรุปการทดสอบสมมติฐาน	69
การอภิปรายผล	70
การนำผลวิจัยไปใช้	73
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	74
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	78
ประวัติผู้เขียน	87
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในการรายงานการค้นคว้าอิสระ	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม	36
ตารางที่ 2: แสดงคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์	37
ตารางที่ 3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล	38
ตารางที่ 4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม	39
ตารางที่ 5: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร	40
ตารางที่ 6: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	41
ตารางที่ 7: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	41
ตารางที่ 8: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	42
ตารางที่ 9: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการดำเนินงาน	43
ตารางที่ 10: แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ	48
ตารางที่ 11: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ตารางที่ 12: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัย พฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับบุคคล	53
ตารางที่ 13: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม	54
ตารางที่ 14: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับองค์กร	55
ตารางที่ 15: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้าน พฤติกรรมองค์กร ภาพรวม	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 16: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อม ขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป	56
ตารางที่ 17: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อม ขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	57
ตารางที่ 18: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อม ขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	58
ตารางที่ 19: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อม ขององค์กร ภาพรวม	59
ตารางที่ 20: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการเพิ่ม ประสิทธิผลในการดำเนินงาน	60
ตารางที่ 21: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ	60
ตารางที่ 22: ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างการปรับปรุงประสิทธิภาพใน การดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นกับตัวปัจจัยแต่ละด้านโดยตัวสถิติทดสอบ t	63
ตารางที่ 23: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ	9
ภาพที่ 3 : ศาสตร์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ	11
ภาพที่ 4 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล	15
ภาพที่ 5 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม	18
ภาพที่ 6 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับองค์การ	20
ภาพที่ 7 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การ	22
ภาพที่ 8 : ผลของการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ	65



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันองค์กรต่างๆ ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอันมีสาเหตุมาจากความผันผวนทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนถึงเทคโนโลยีที่ได้มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งภายใต้เครือข่ายการสื่อสารไร้พรมแดนในกระแสโลกาภิวัตน์ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ให้ต้องปรับตัวในหลายๆ ด้าน เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตก้าวหน้าต่อไปได้ หรือการที่องค์กรต่างๆ พยายามสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันโดยการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อเตรียมความพร้อมในการเผชิญหน้าและรับมือกับปัญหาต่างๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้อย่างมั่นคง

ด้วยสาเหตุหลักสำคัญเกิดจากภาวะเศรษฐกิจจะชะลอตัวลง ซึ่งการจะฟื้นฟูเศรษฐกิจต้องใช้เวลานาน ภาคเอกชนส่วนใหญ่เป็นภาคแรงงาน ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจถดถอยดังกล่าวมากที่สุด ส่งผลให้มี บริษัทหลายแห่งมีความจำเป็นต้องเลิกจ้างพนักงานในบริษัทบางส่วนและจัดสรรหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานที่ยังเหลืออยู่เพิ่มขึ้น หรือในกรณีที่มีพนักงานลาออก องค์กรก็ไม่มีนโยบายรับพนักงานทดแทนพนักงานที่ลาออกไป ส่งผลให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ทำงานอยู่ลดลง เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในตำแหน่งงาน และในที่สุดก็ลาออกไปตามกัน เนื่องจากไม่สามารถทนต่อภาวะกดดันนี้ได้ หากตำแหน่งที่พนักงานลาออกไปเป็นตำแหน่งงานที่ต้องอาศัยความชำนาญหรือทักษะเฉพาะด้าน องค์กรก็ต้องสรรหาพนักงานใหม่มาทดแทนองค์กรต้องเสียงบประมาณค่าอบรม ค่าเสียเวลาในการสรรหาเพิ่มขึ้น และกว่าที่พนักงานใหม่เหล่านี้จะเรียนรู้และเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร จนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต้องใช้เวลาอันยาวนาน อาจจะไม่ทันกับความต้องการคนเพื่อให้มาทำงานในหน้าที่ ที่สำคัญขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ทำให้ปัญหาเชิงทวีความรุนแรงมากขึ้นในที่สุดอาจต้องปิดกิจการลง

ความแข็งแกร่งของกลุ่มทรู เป็นผลจากยุทธศาสตร์คอนเวอร์เจนซ์ที่สามารถมอบความคุ้มค่าและสิทธิประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการด้วยการผสมผสานประสิทธิภาพของโครงข่ายความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ธุรกิจหลัก 3 ธุรกิจของทรู ประกอบด้วย กลุ่มทรูโมบาย ซึ่งประกอบด้วย ทรูมูฟ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่อันดับที่สามของประเทศเรียลมูฟซึ่งเป็นผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคมประเภทขายต่อบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใต้แบรนด์ ทรูมูฟ เอช ซึ่งขายต่อบริการ 3G+ ภายใต้เทคโนโลยี HSPA บนคลื่นความถี่ 850 MHz ของ CAT Telecom และเรียลพีวีเจเจอร์ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มทรู ที่เพิ่งได้รับ (บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2555) แต่อย่างไรก็ตาม กลุ่มทรูก็ยังมีบริษัทคู่แข่งที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันถึง 2 ราย ทำให้ความต้องการ

แรงงานในตลาดสูงขึ้นจึงทำให้บริษัทประสบปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานสูงขึ้นการลาออกของพนักงานในองค์กรถือเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะปัจจุบัน การรับพนักงานระดับปฏิบัติการเข้ามาปฏิบัติการนั้นองค์กรต้องใช้เวลาในการสอนงาน ควบคู่ไปกับการฝึกปฏิบัติงาน พนักงานจึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันพนักงานที่เข้ามาทำงานในบางหน้าที่ ก็ไม่ได้จบการศึกษาในสายงานที่ตนเองเรียนมา ซึ่งส่งผลให้เกิดการเข้าออกของในบางตำแหน่งหรือบางหน้าที่ค่อนข้างสูง ซึ่งในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาองค์กรประสบปัญหาต่อเนื่องในเรื่องการลาออก

ในสถานะที่องค์กรประสบปัญหาของการลาออกอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรและหน่วยงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องร่วมกันค้นหาสาเหตุที่ทำให้แรงจูงใจในการทำงานกับองค์กรลดลง และทำอย่างไรองค์กรจึงจะพัฒนาแรงจูงใจ เพราะหากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบถึงปัญหา สาเหตุ และแนวทางในการแก้ปัญหาได้ก็จะส่งผลให้งานต่างๆ ในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจกับบุคลากร และแปลงผลไปสู่ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และไม่คิดจะลาออกจากองค์กร เมื่อทัศนคติดีก็จะส่งผลไปถึงพฤติกรรมก็เปลี่ยนไปเป็นเกิดความตั้งใจในการทำงานและทำงานให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจ ศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อองค์กรในการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงที่ส่งผลต่อให้เกิดการลาออกของพนักงานเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการลดจำนวนพนักงานที่ลาออก ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ และเป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงกระบวนการการทำงานและการให้บริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่ และยังผลให้บริษัทฯ ต้องประสบปัญหาทางอ้อม อาทิเช่น การเพิ่มขึ้นของต้นทุน ซึ่งปัจจุบันต้นทุนหลักขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับแรงงาน หากผลผลิตที่เสียหายจากการที่พนักงานขาดทักษะมีเพิ่มขึ้นองค์กรก็จะต้องแบกต้นทุนที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นภาพชัดเจนโดยตรงซึ่งเป็นผลจากการลาออก และผลโดยอ้อมก็คือ องค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายจากการรับสมัคร และกระบวนการสรรหา รวมไปถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม รวมไปถึงการสูญเสียขวัญกำลังใจของพนักงานคนอื่นภาพพจน์ขององค์กร รวมทั้งจะทำให้ทราบข้อมูล ที่จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ เกี่ยวต่อการทำงาน และจะได้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร เพื่อจุดมุ่งหมายของควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความสำเร็จที่ จะเกิดขึ้นกับองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

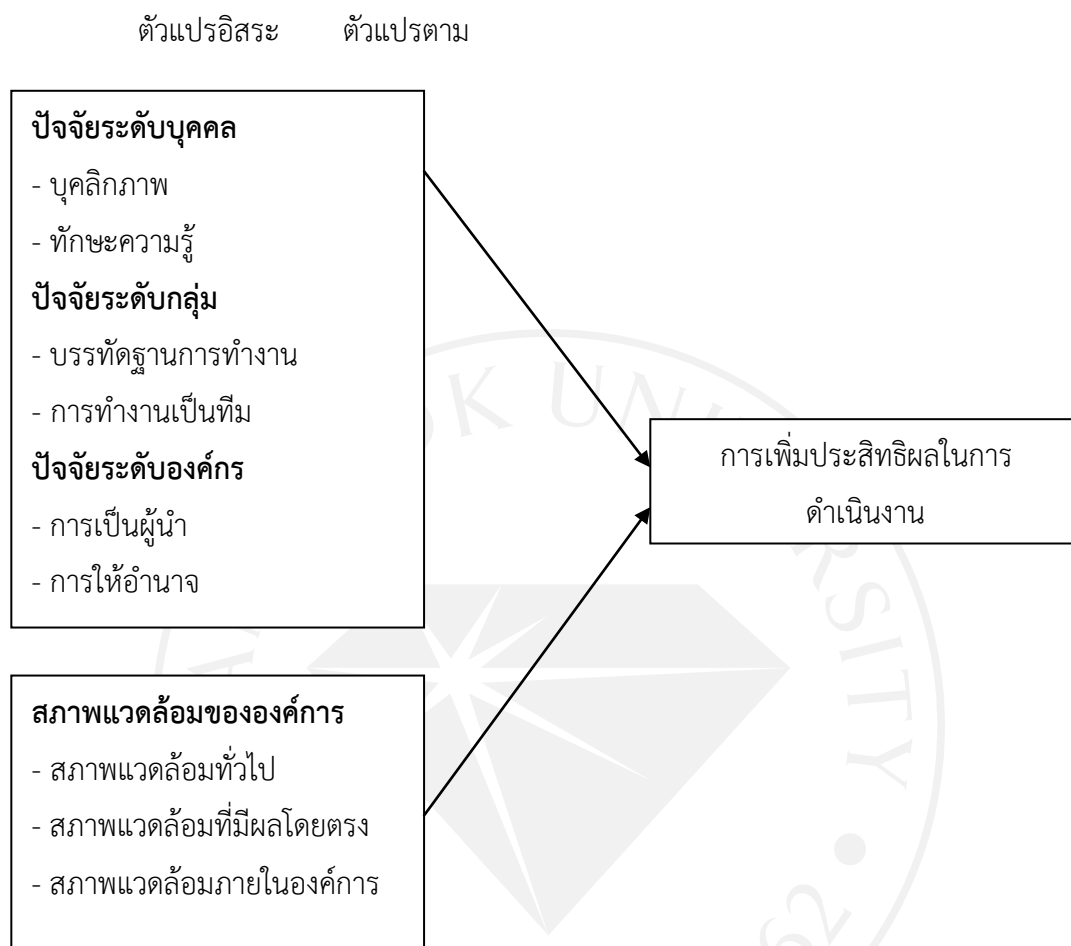
สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 3 สมมติฐานย่อยดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. สภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แบ่งเป็น 3 สมมติฐานย่อยดังนี้
 - 2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
 - 2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัย แสดงได้ดังรูปที่ 1

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรใน ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร มีอิทธิพลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีอิทธิพลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงานและแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน เพื่อช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
4. ผู้ที่สนใจหรือต้องการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรม สภาพแวดล้อมขององค์กร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำข้อมูลการวิจัยและผลการศึกษารั้งนี้ไปใช้ในการอ้างอิงได้

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น โดยกำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

1.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

1.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.2.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร

1.2.1.1 ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะความรู้

1.2.1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ บรรทัดฐานการทำงาน การทำงานเป็นทีม

1.2.1.3 ปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ การเป็นผู้นำ การให้อำนาจ

1.2.2 สภาพแวดล้อมขององค์กร

1.2.2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป

1.2.2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง

1.2.2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากรและตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน (ฝ่ายสรรหาทรัพยากรบุคคลบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). 2556)

2.2 ตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร** หมายถึง พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ปัจจัยระดับบุคคล หมายถึง ในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูก องค์การคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะ การทุ่มเท เวลาและศักยภาพ ในขณะที่เดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจาก องค์การในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และ ความก้าวหน้า ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าว

1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม หมายถึง ระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของ อำนาจหน้าที่ต่างๆ ในการดำเนินงานขององค์การนั้น ๆ

1.3 ปัจจัยระดับองค์กร หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์การต้องการทำให้ สำเร็จ เช่น องค์การธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ ต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน

2. สภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง แรงผลักดันต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหาร จัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วยสภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงาน ขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (จिरศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ, 2542, หน้า 72-86) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป หมายถึง แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบ ทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง หมายถึง เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มี ผลกระทบโดยตรงต่อองค์การและการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือ ผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ หมายถึง เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มี อิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์การ

3. การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถขององค์การในการสร้าง ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ ไปในกระบวนการ โดยมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ในการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความ พึงพอใจและสมาชิกขององค์การสามารถที่จะปรับตัวและพัฒนาให้องค์กรอยู่ต่อไปได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นการนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่างๆ โดยแบ่งเนื้อหาของนี้ เป็น 5 ส่วนคือ

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์กร
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กร

ความหมายขององค์กร

คำว่า องค์กร (Organization) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้
รอปบิน และคัลเตอร์ (Robbins and Coulter, 1999, p. 4) ให้ความหมายขององค์กรว่า หมายถึง การจัดบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง

มัวร์เฮด และ กริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995, p. 380) กล่าวว่า องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่มาทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

กิบสัน และคณะ (Gibson et al., 1994, p. 5) ให้ความหมายขององค์กรว่า เป็นหน่วยที่มีการประสานงานกัน โดยประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 30) กล่าวว่า องค์กรเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันภายใต้โครงสร้างที่กำหนด เพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์กร หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มารวมตัวกันทำงานภายใต้โครงสร้างและการประสานงานที่กำหนด เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

องค์ประกอบขององค์กร

องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรธุรกิจต่างมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ จะต้องมีความหมายขององค์กร มีโครงสร้าง มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป และอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. จุดมุ่งหมายขององค์กร (Organization Goal) หมายถึง เป้าประสงค์ของการบริหารที่องค์กรต้องการทำให้สำเร็จ เช่น องค์กรธุรกิจ มีจุดมุ่งหมายต้องการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็ต้องการแสวงหากำไร และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงาน

จุดมุ่งหมายขององค์กรจะเป็นตัวจูงใจให้บุคคลมาทำงานร่วมกัน ถึงแม้ว่าจุดมุ่งหมายของแต่ละบุคคลที่ทำงานจะมีความสำคัญ แต่จุดมุ่งหมายขององค์กรโดยรวมมีความสำคัญมากกว่า เพราะจะเป็นจุดเน้นให้สมาชิกทุกคนในองค์กรให้ความสนใจและดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ นอกจากนี้ จุดมุ่งหมายยังช่วยให้บุคคลมองไปในอนาคต และมีการวางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานตามที่มุ่งหวัง ดังนั้น จุดมุ่งหมายขององค์กรจึงอาจส่งผลให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ด้วย

2. โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) เป็นระบบของงาน การรายงานและความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ โดยการออกแบบโครงสร้างขององค์กร นอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่างๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์กรอีกด้วย ซึ่งการมองโครงสร้างขององค์กร อาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์กร หรืออาจพิจารณาจากความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ แผนผังองค์กรนั่นเอง (Organization Chart) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

ประการแรก โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

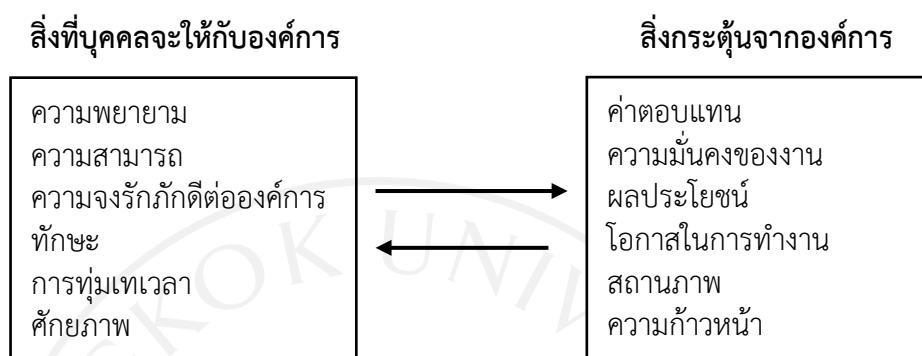
ประการที่สอง โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดผลผลิตในระดับที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์กรต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น

โดยทั้งนี้ การจัดโครงสร้างองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการสั่งการและการประสานการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย การมีโครงสร้างองค์กรที่ดีจะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน และเชื่อมต่องานกันได้ดี

3. บุคคล ในแต่ละองค์กรย่อมประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์กรต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ บุคคลจะถูกองค์กรคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์กร ทักษะ การทุ่มเทเวลาและศักยภาพ ในขณะเดียวกันองค์กรก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่า จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่อง

ค่าตอบแทน ความมั่นคงของงาน ผลประโยชน์ โอกาสในการทำงาน สถานภาพ และความก้าวหน้า
 ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ



ถ้าทั้งบุคคลและองค์การต่างได้รับในสิ่งที่ตนเองคาดหวังอย่างเหมาะสมและยุติธรรม จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

2.4 สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization Environment) สภาพแวดล้อมขององค์การ หมายถึง แรงผลักดันต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการองค์การ ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (จิริศักดิ์ จิยะนนท์ และคณะ, 2542, หน้า 72-86)

2.4.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

2.4.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ (Task Environment) เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การและการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

2.4.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์การ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

ผู้บริหารในยุคแรกๆ มองบุคคลว่า เป็นปัจจัยการผลิตอย่างหนึ่งเช่นเดียวกับเครื่องจักร เครื่องกล ต่อมาได้มีความพยายามที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้คนทำงานได้มากขึ้น เร็วขึ้น โดยการจูงใจด้วยเงินและวัตถุเป็นหลัก ที่เรียกว่า “การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์” แต่พบว่า วิธีการบริหารดังกล่าว

ไม่ได้ให้คำตอบทั้งหมดกับการบริหาร จึงหันมาสนใจศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยมองว่า มนุษย์มีความแตกต่างกัน และมีศักดิ์ศรี จึงเน้นการเอาใจมนุษย์อย่างมากจนไม่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโครงสร้างและเทคโนโลยี ซึ่งก็พบว่า การให้ความสำคัญกับมนุษย์สัมพันธ์ไม่ได้คำตอบที่ดีกับการบริหาร จึงมีการใช้วิธีการศึกษาทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมขององค์การ อันเป็นที่มาของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดการบริหารในปัจจุบัน เนื่องจากการบริหารเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น พฤติกรรมของบุคคลในองค์การจึงมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

1. ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

คำว่า “พฤติกรรมองค์การ” (Organizational Behavior) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

มิดเดิลมิสท์ และฮิทท์ (Middlemist and Hitt, 1988, p. 5) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็น การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้นๆ

บาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron and Greenberg, 1989, p. 4) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การหมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข

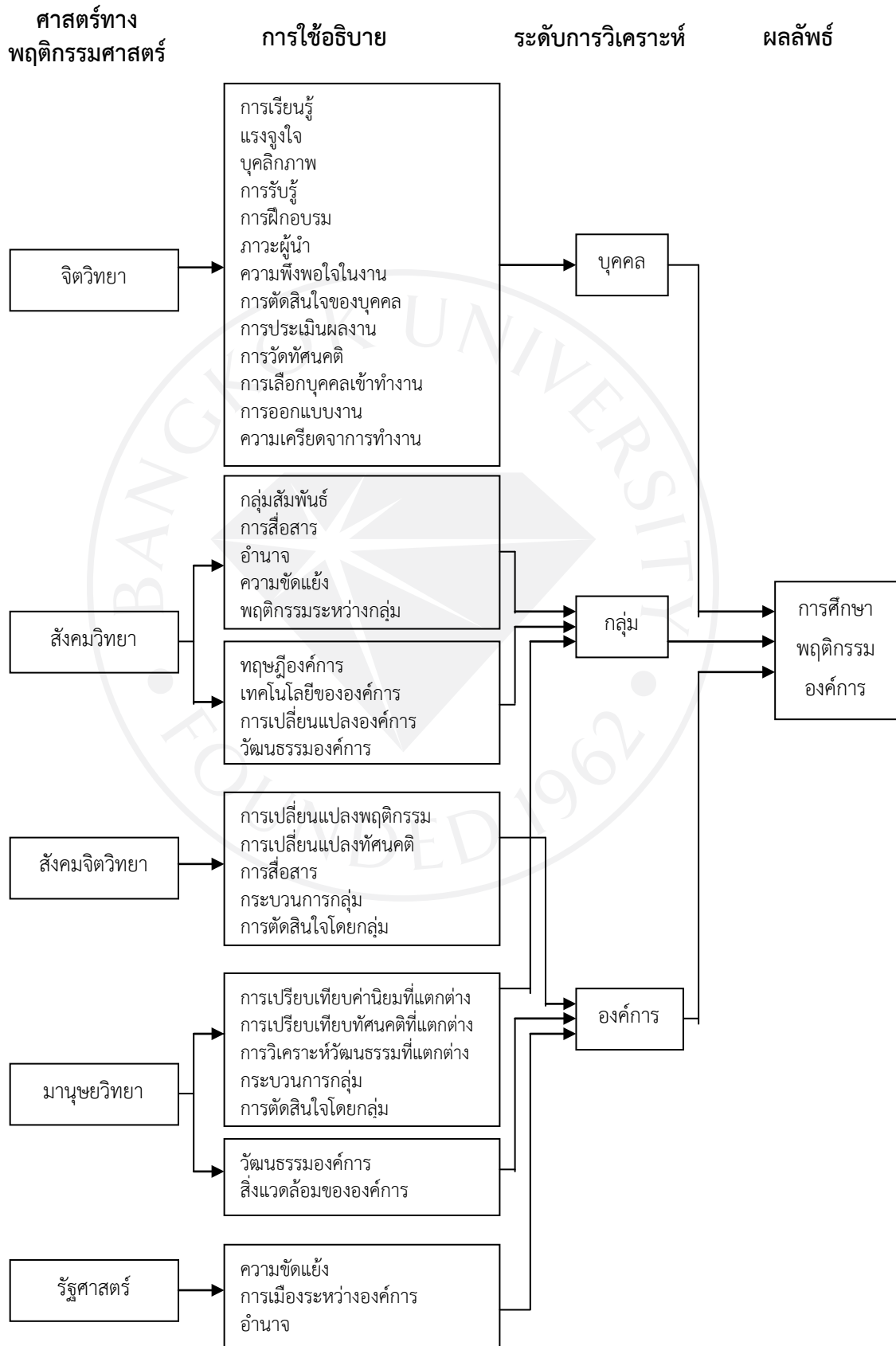
มัวร์เฮด และ กริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995, p. 4) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์การ และตัวองค์การเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว จะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์การในภาพรวม

สมยศ นาวิการ (2543, หน้า 14) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็นการวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่มและโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์การ

อาจสรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม

นอกจากนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจำเป็นต้องใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับศาสตร์สาขาต่างๆ ได้แก่ จิตวิทยา สังคมวิทยา สังคมจิตวิทยา มานุษยวิทยา และรัฐศาสตร์ ดังภาพที่ 3 ทั้งนี้ผู้บริหารขององค์กรจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจศาสตร์เหล่านี้ เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสมในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำนายและควบคุมพฤติกรรมต่างๆ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ เพื่อให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ภาพที่ 3 : ศาสตร์ต่างๆ ที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ



2. ความสำคัญของพฤติกรรมองค์การ

เนื่องจากการบริหารงานเป็นกระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น และการบริหารเป็นกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมปัจจัยต่างๆ โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความต้องการ มีความรู้สึกและอารมณ์ ดังนั้น การที่จะบริหารจัดการให้มนุษย์ทำงานได้สำเร็จ เกิดประสิทธิผลตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ตลอดจนสามารถแข่งขันและทำให้องค์การอยู่รอดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องทำการศึกษาพฤติกรรมภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถทำนายพฤติกรรมในองค์การได้ ตลอดจนสามารถควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหารดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของตนเอง เช่น มีความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการและแรงจูงใจของตนเอง ทำให้ทราบธรรมชาติ จุดอ่อนและจุดแข็งของพฤติกรรมของตนเอง ตลอดจนปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้สามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เช่น นำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมและความสามารถในการตัดสินใจ การตอบสนอง การควบคุมอารมณ์และความเครียดต่างๆ การพัฒนาการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารงานในอาชีพของตน

2.2 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องรับผิดชอบในการวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุมให้มีการทำงานที่นำไปสู่ผลสำเร็จขององค์การ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจะทำให้ผู้บริหารเข้าใจธรรมชาติและความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน เข้าใจปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม จึงทำให้ผู้บริหารเข้าใจในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง สามารถทำนายได้ว่า ถ้าใส่ปัจจัยหรือตัวแปรใดเข้าไปจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมอะไรขึ้น ซึ่งนำมาสู่การแก้ไขปัญหาพฤติกรรมในองค์การด้วยการควบคุมตัวแปรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม เช่น ใช้การจูงใจบุคลากรให้ทำงานอย่างทุ่มเทมากขึ้น มีการจัดออกแบบงานได้อย่างเหมาะสมกับธรรมชาติของคนทำงาน การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์การ การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายและได้รับรางวัล เป็นต้น

2.3 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายและควบคุมพฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากผู้บริหารจำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์การ การเข้าใจกระบวนการเกิดทัศนคติของบุคคล การเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล กระบวนการกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม วัฒนธรรมภายในองค์การ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและการเมืองภายในองค์การ จะช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมต่างๆ ในองค์กร ทำให้สามารถทำนายและนำมาใช้ในการสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

2.4 ทำให้เกิดความเข้าใจ และสามารถทำนายพฤติกรรมของผู้บริหาร บุคคลอื่นและสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายขององค์กร เนื่องจากผู้บริหารมีหลายระดับ ผู้บริหารในระดับที่อยู่เหนือขึ้นไปจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารในระดับรองลงมา และบุคคลอื่นและสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายการบริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้บริหารระดับสูง เช่น ผู้บริหารจากส่วนกลาง ผู้ตรวจราชการ ผู้ถือหุ้น รวมทั้งคู่แข่ง (Competitors) ผู้ส่งวัตถุดิบให้ (Suppliers) และลูกค้าขององค์กร ตลอดจนสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร ฯลฯ การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้ผู้บริหารมีความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริหารที่อยู่เหนือขึ้นไปและบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับนโยบายขององค์กร และสามารถทำนายการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อนโยบายขององค์กร ซึ่งนำมาสู่การเจรจาต่อรอง การวางแผน การจัดการ และการควบคุมให้องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายขององค์กรได้

ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร คือ ทำให้ผู้บริหารเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าใจเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนเข้าใจผู้บริหารและบุคคลอื่นและสภาวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย โดยความเข้าใจเหล่านี้จะทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมตนเอง จูงใจ สนับสนุน และควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่น อันเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารตนเองและบุคคลรอบข้าง และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

แบบจำลองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กร

แบบจำลอง (Model) คือ การอธิบายเชิงทฤษฎีถึงลักษณะบางประการของระบบ หรือกระบวนการที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง แบบจำลองจึงเป็นการถอดแบบความเป็นจริงของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น มาอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่ายขึ้น โดยการจัดระบบของความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ สำหรับแบบจำลองที่ใช้ในการอธิบายพฤติกรรมองค์กรจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยจำนวนมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านมนุษยวิทยาที่ทำให้เข้าใจความแตกต่างของมนุษย์แต่ละคนในองค์กร ปัจจัยด้านจิตวิทยาที่ทำให้เข้าใจกระบวนการรับรู้ การจูงใจและการเรียนรู้ของมนุษย์ ปัจจัยด้านสังคมวิทยาและสังคมจิตวิทยาที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ที่มาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มเป็นองค์กร รวมถึงปัจจัยด้านรัฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

เนื่องจากพฤติกรรมองค์กรมีทั้งพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งถึงแม้ว่าตัวแปรตามเบื้องต้นของแบบจำลองพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะเหมือนกัน ได้แก่ ผลผลิต การขาดงาน

การออกจากงาน และความพึงพอใจ แต่ตัวแปรอิสระของพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การมีความแตกต่างกัน ทำให้สามารถแบ่งแบบจำลองพฤติกรรมองค์การออกเป็น 3 แบบจำลองย่อย ได้แก่ แบบจำลองพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดของตัวแปรตามและตัวแปรอิสระของพฤติกรรมองค์การในแต่ละระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ตามลำดับ

1. ตัวแปรตามเบื้องต้นของพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรตามเบื้องต้นของพฤติกรรมองค์การ (Primary Dependent Variables) ได้แก่ ผลผลิต (Productivity) การขาดงาน (Absenteeism) การออกจากงาน (Turnover) และ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของทรัพยากรมนุษย์ขององค์การที่สำคัญ โดยแต่ละตัวแปรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (Robbins, 1993, p. 44-47)

1.1 ผลผลิต องค์การที่มีผลผลิต หมายถึง องค์การที่มีการดำเนินงานที่บรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) ให้เป็นปัจจัยนำออก (Output) โดยมีต้นทุนต่ำที่สุด (Lowest Cost) ดังนั้น คำว่า “การมีผลผลิต” จึงหมายถึงรวมถึงประสิทธิผล (Effectiveness) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์การ

1.2 การขาดงาน องค์การจะสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและบรรลุตามจุดมุ่งหมาย จำเป็นต้องอาศัยการมาทำงานของบุคลากรในองค์การโดยไม่ขาดงานหรือลางาน ซึ่งถ้ามีบุคลากรขาดงานหรือลางาน ย่อมส่งผลให้งานสะดุด ช้า หรือต้องหยุดงาน ส่งผลให้ทั้งคุณภาพและ ปริมาณของผลผลิตขององค์การลดลง

1.3 การออกจากงาน การออกจากงาน หมายความว่า การออกจากองค์การทั้งที่สมัครใจและไม่สมัครใจ ซึ่งการออกจากงานของบุคลากรจะทำให้เกิดการสะดุดของความรู้และ ประสบการณ์ของคนทำงาน ที่สูญเสียไปพร้อมกับบุคลากรเก่าที่ออกจากงานไป ส่งผลให้ผลผลิตของ องค์การลดต่ำลงด้วย

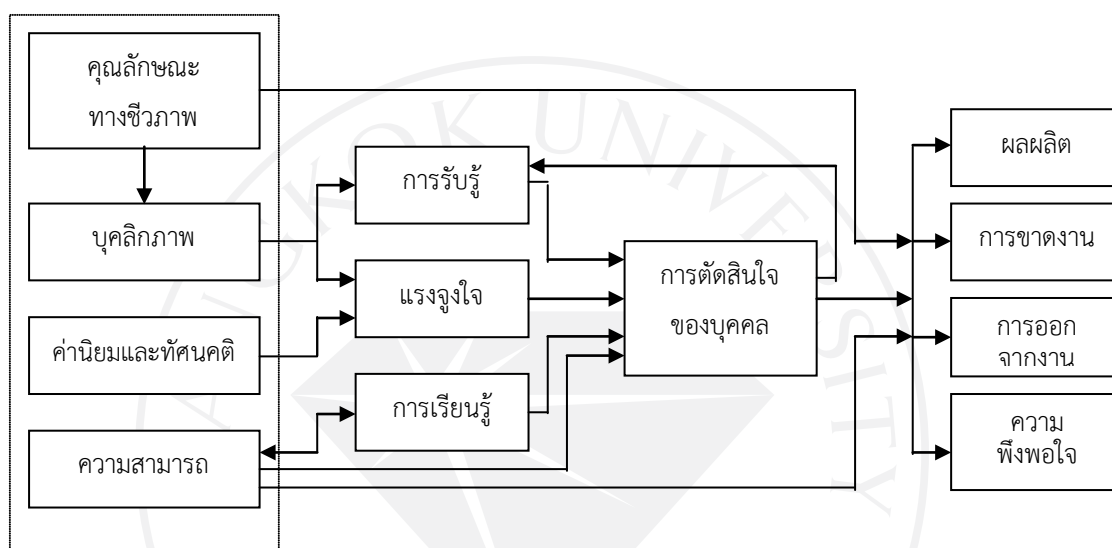
1.4 ความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกทั่วไปของบุคคลที่มีต่องาน ของตน หรืออาจหมายถึง ความแตกต่างระหว่างรางวัลที่บุคลากรได้รับกับรางวัลที่บุคลากรเชื่อว่า เขาควรจะได้รับ

2. ตัวแปรอิสระในแบบจำลองพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับ

สำหรับตัวแปรอิสระที่สำคัญที่ส่งผลต่อตัวแปรตามของพฤติกรรมองค์การที่กล่าวไปแล้ว คือ ผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และความพึงพอใจ จะมีทั้งตัวแปรอิสระของพฤติกรรมระดับ บุคคล กลุ่ม และองค์การ ดังแสดงในแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การในแต่ละระดับ ดังนี้ (Robbins, 1993, p. 47-51)

2.1 แบบจำลองพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะทางชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถของปัจเจกบุคคล รวมทั้งการรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ของบุคคลดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ดังภาพที่ 4

ภาพที่ 4 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล



ที่มา : Robbins, S. P. (1993). *Organization theory : Structure design and applications*.
New Jersey : Prentice-Hall.

จากแบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลจะพบว่า ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยในระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ มีดังต่อไปนี้คือ

2.1.1 คุณลักษณะทางชีวภาพ เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส

1) อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งที่ควรให้ความสนใจ เช่น การศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะทำงานสุขุมมากกว่าคนอายุน้อย ในขณะที่ผลผลิตของงานไม่ได้แตกต่างจากคนอายุน้อย ซึ่งขัดแย้งกับความเชื่อเดิมของคนส่วนใหญ่ นอกจากนี้ยังพบว่า คนอายุมากมีโอกาสขาดงานด้วยเหตุจำเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาสุขภาพมากกว่าคนอายุน้อย ส่วนคนอายุน้อยมีโอกาสขาดงานจากสาเหตุที่ไม่จำเป็นหรือสามารถหลีกเลี่ยงได้มากกว่าคนอายุมาก นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ

พอใจในงาน โดยพบว่า คนทำงานประเภทวิชาชีพมักจะมีความพึงพอใจเมื่ออายุมากขึ้น ในขณะที่คนทำงานที่ไม่ใช่วิชาชีพมักจะมีความพึงพอใจในงานลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น (Moorhead and Griffin, 1995, p. 94-95) จะเห็นได้ว่า อายุเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมององค์การของบุคคลที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง

2) เพศ จากการทบทวนงานวิจัยต่างๆ พบว่า ผลผลิตของการทำงานของคนเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน จึงทำให้ในระยะหลังมีการเปิดโอกาสให้ผู้หญิงเข้ามาทำงานในหน้าที่ต่างๆ มากขึ้นกว่าในอดีต ที่เคยจำกัดไว้เฉพาะเพศชาย แต่สำหรับงานบางหน้าที่อาจมีความเหมาะสมกับคนทำงานบางเพศเท่านั้น เช่น งานการพยาบาลมีความเหมาะสมกับเพศหญิง ซึ่งมีความอ่อนโยนในการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะที่เป็นสตรีและเด็ก เป็นต้น อย่างไรก็ตามพบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มขาดงานหรือออกจากงานจากสูงกว่าชาย เนื่องจากเพศหญิงต้องมีบทบาทในการดูแลครอบครัวและบุตร

3) สถานภาพสมรส การศึกษาวิจัยยังมีไม่มากพอที่จะสรุปความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างสถานภาพสมรสกับผลผลิตของงาน แต่ก็พบว่า คนที่แต่งงานแล้วจะขาดงานและออกจากงานน้อยกว่าคนที่ยังไม่แต่งงาน รวมทั้งมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องรับผิดชอบครอบครัว จึงให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงานเพื่อให้มีรายได้มาเลี้ยงครอบครัว

2.1.2 บุคลิกภาพ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล เช่น บุคลิกภาพส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสภาพทางร่างกายและจิตใจที่ถ่ายทอดมาจากบรรพบุรุษ อีกส่วนหนึ่งถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อมที่ได้รับตั้งแต่เกิด การเลี้ยงดู การศึกษาอบรม และประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต นอกจากนี้ สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอาจทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพเดิมที่เป็นอยู่ เช่น เมื่อถูกสัมภาษณ์เข้าทำงาน บุคลิกภาพอาจปรับเปลี่ยนไปจากเดิม เป็นต้น บุคลิกภาพเป็นตัวทำนายพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เช่น บุคลิกภาพขี้อายหรือเชื่อมั่นในตนเอง การเชื่ออำนาจในตนหรือเชื่ออำนาจนอกตน การนับถือตนเอง การมุ่งมั่นในความสำเร็จ การชอบเป็นใหญ่เหนือผู้อื่น การชอบเสี่ยง การอนุรักษ์นิยม ฯลฯ ซึ่งบุคลิกภาพแต่ละประเภทจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับแต่ละงาน

2.1.3 ความสามารถ เป็นศักยภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆ ในตำแหน่งหน้าที่ของตน ซึ่งมีทั้งความสามารถทางปัญญา ความสามารถทางด้านร่างกาย และความสามารถในงานตามตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ เช่น งานบางหน้าที่ต้องการบุคคลที่มีระดับสติปัญญา (IQ) สูง เพื่อให้สามารถคิดวิเคราะห์ สร้างสรรค์งานได้ดี งานส่วนใหญ่ต้องอาศัยบุคคลที่มีร่างกายสมบูรณ์ไม่พิการหรือป่วยเพื่อสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้ รวมทั้งความสามารถเฉพาะด้านตามบทบาทหน้าที่ เช่น นักโภชนาการ ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์คุณค่าของอาหารและจัดเมนูอาหารที่เหมาะสมให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ เป็นต้น

2.1.4 ค่านิยมและทัศนคติ บุคคลถูกหล่อหลอมและขัดเกลาทางสังคมให้มิก่านิยมและทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ เช่น ต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่น ต่อวิชาชีพ ต่อลักษณะการทำงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคลที่ทำให้มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตามค่านิยมและทัศนคติของตน

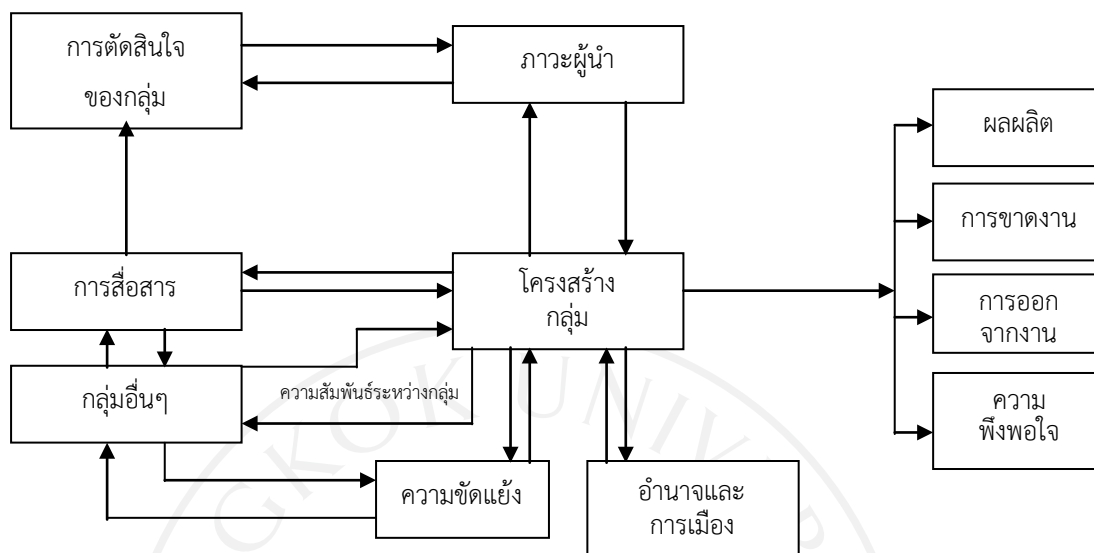
2.1.5 การรับรู้ เป็นกระบวนการจัดระบบและให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจต่างๆ และการแสดงออกต่อสิ่งนั้นๆ โดยพบว่า การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จะได้รับผลกระทบจากทั้งปัจจัยภายในบุคคล (เช่น ความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น) ปัจจัยด้านสิ่งรับรู้ เช่น ขนาด การเคลื่อนไหว เสียงของสิ่งนั้นๆ เป็นต้น และปัจจัยด้านสถานการณ์ เช่น เวลา สถานที่ในขณะที่มีการรับรู้ดังกล่าว

2.1.6 แรงจูงใจ เป็นความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามมากขึ้น เพื่อให้องค์การบรรลุตามจุดมุ่งหมาย ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขว่า ความพยายามดังกล่าวจะนำไปสู่การบรรลุความต้องการของบุคคล ซึ่งมีทฤษฎีแรงจูงใจจำนวนมากที่อธิบายปัจจัยที่จูงใจให้บุคคลทำงานหรือทุ่มเทเพิ่มขึ้นให้กับองค์การ เช่น ทฤษฎีความต้องการของ มาสโลว์ ที่กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในชีวิต ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องค้นหาความต้องการของบุคคล และใช้สิ่งนั้นเป็นตัวจูงใจให้บุคคลดังกล่าวทำงาน

2.1.7 การเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีลักษณะถาวร อันเนื่องมาจากประสบการณ์ของบุคคล ทฤษฎีการเรียนรู้ได้อธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมที่นำไปสู่การได้รับรางวัล หรือคาดหวังว่าจะได้รับผลดีเป็นการตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ทำให้ถูกลงโทษหรือคาดหวังว่าจะเกิดผลเสียตามมา การให้รางวัล การส่งเสริมสนับสนุน หรือการลงโทษจึงเป็นประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลเรียนรู้และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น การที่บุคลากรขยันทำงาน ไม่ขาดงานเพราะต้องการได้รับค่าชมเชย ยกย่อง หรือการขึ้นเงินเดือน เป็นต้น

2.2 แบบจำลองพฤติกรรมองค์การระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์การระดับกลุ่มมิใช่เป็นเพียงการนำพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลมารวมกัน แต่พฤติกรรมองค์การระดับกลุ่มมีความซับซ้อนมากกว่านั้น เนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมเมื่ออยู่คนเดียวตามลำพัง พฤติกรรมระดับกลุ่มจะเกี่ยวข้องกับโครงสร้างของกลุ่ม การสื่อสาร ภาวะผู้นำ วิธีการตัดสินใจของกลุ่ม ความขัดแย้ง และการใช้อำนาจในกลุ่ม ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์การ ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม



ที่มา : Robbins, S. P. (1993). *Organization theory : Structure design and applications*.
New Jersey : Prentice-Hall.

กลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามารวมตัวกันและมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยคุณลักษณะของกลุ่มที่สำคัญมี 4 ประการ ได้แก่ (Baron and Greenberg, 1990, p. 260-261) ต้องมีคนสองคนหรือมากกว่ามาปฏิสัมพันธ์กัน มีโครงสร้างกลุ่มที่คงที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และสมาชิกรับรู้ถึงการเป็นกลุ่มของตน ซึ่งการที่บุคคลในองค์การมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจึงนับว่าเป็นกลุ่มเช่นเดียว

การที่บุคคลรวมกลุ่มกันทำงานในองค์การ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำให้รู้สึกปลอดภัย (Security) ทำให้เกิดสถานภาพทางสังคม (Status) ทำให้ตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับนับถือ (Self-esteem) ต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation) ต้องการอำนาจ (Power) และต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) ในขณะที่องค์การก็ได้รับประโยชน์จากการรวมกลุ่มของบุคคลที่ทำงาน เพราะทำให้องค์การมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นและเร็วขึ้น

ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม ได้แก่ โครงสร้างของกลุ่ม การสื่อสาร ความขัดแย้ง ภาวะผู้นำและการตัดสินใจของกลุ่ม อำนาจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ตลอดจนกลุ่มอื่นๆ ที่เข้ามามีความสัมพันธ์

2.2.1 โครงสร้างของกลุ่ม เนื่องจากคุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของกลุ่ม คือ การมีโครงสร้างของกลุ่ม ซึ่งการที่คนมาอยู่ร่วมกันและเกิดเป็นโครงสร้างนี้ทำให้แต่ละบุคคลมีบทบาท

(Role) และมีสถานภาพ (Status) ที่แตกต่างกัน เกิดบรรทัดฐาน (Norm) ของกลุ่มและมีการยึดเหนี่ยวสมาชิกให้คงความเป็นกลุ่ม (Cohesiveness)

การที่บุคคลจะมีสถานภาพอย่างไรในกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น อำนาจหน้าที่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความมั่งคั่ง วงศ์ตระกูล เป็นต้น ส่วนบทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคลตามสถานภาพที่กลุ่มกำหนดให้ เช่น บุคคลแสดงบทบาทเป็นผู้ตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพราะมีสถานภาพเป็นหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น ส่วนบรรทัดฐานเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่กลุ่มสร้างขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของกลุ่ม หากใครทำตามบรรทัดฐานก็จะได้รับการยกย่อง สรรเสริญ หากใครฝ่าฝืนก็就会被ตำหนิหรือลงโทษ นอกจากนี้ การยึดเหนี่ยวของกลุ่มจะทำให้สมาชิกอยากรวมกลุ่มหรือไม่ก็ เป็นส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมของกลุ่ม จะเห็นได้ว่าสถานภาพและบทบาท บรรทัดฐาน และการยึดเหนี่ยวสมาชิกของกลุ่มล้วนเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรมกลุ่มภายในองค์การ

2.2.2 การสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการภายในกลุ่ม ได้แก่ การควบคุม การจูงใจ ความรู้สึก และการให้ข้อมูล โดยการสื่อสารช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มให้มีการแสดงออกตามลักษณะที่พึงประสงค์ การสื่อสารทำให้เกิดการจูงใจสมาชิกกลุ่มให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น การสื่อสารทำให้สมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน และกลุ่ม และการสื่อสารทำให้สมาชิกกลุ่มได้รับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยให้สมาชิกกลุ่มมีพฤติกรรมในทิศทางที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และมีความพึงพอใจ

2.2.3 ความขัดแย้ง ความขัดแย้ง คือ การไม่เห็นพ้องที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ในสมัยเดิมมองว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลวร้ายก่อให้เกิดผลกระทบในด้านไม่ดีต่อพฤติกรรมกลุ่มและองค์การ แต่แนวคิดสมัยใหม่มองว่า ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มและองค์การมีพฤติกรรมเชิงการปรับปรุงและพัฒนา และทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้องค์การเจริญเติบโตแบบสร้างสรรค์

2.2.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจของกลุ่ม ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของผู้นำเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่ผู้นำใช้ภาวะผู้นำแบบเผด็จการแบบประชาธิปไตย หรือแบบเสรีนิยม รวมทั้งรูปแบบของการตัดสินใจเป็นแบบผู้นำตัดสินใจเอง หรือให้สมาชิกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่มในทิศทางที่ช่วยเพิ่มหรือลดผลผลิตและความพึงพอใจของสมาชิก

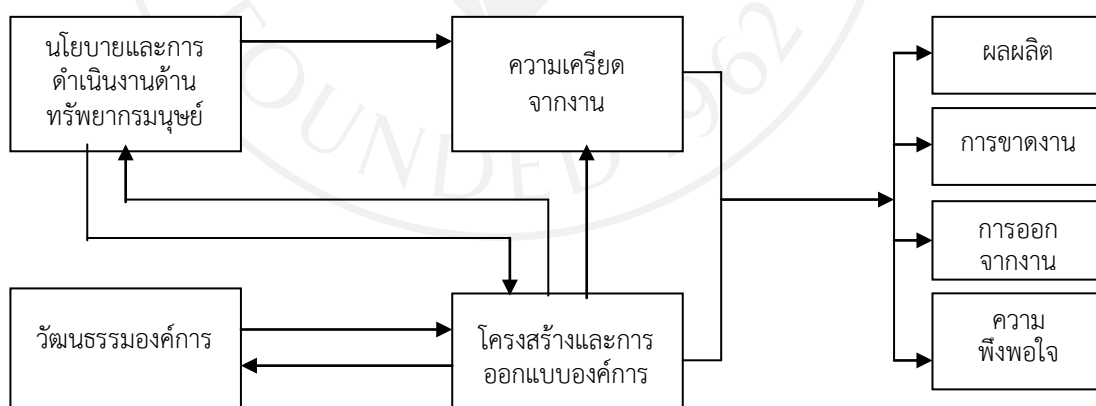
2.2.5 อำนาจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม อำนาจ หมายถึง ความสามารถในการทำให้ผู้อื่นแสดงพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ ซึ่งอำนาจอาจเกิดจากตำแหน่งหรือเกิดจากตัวบุคคล ถ้าผู้นำกลุ่มใช้อำนาจอย่างเหมาะสม และสมาชิกกลุ่มให้การยอมรับการใช้อำนาจนั้น จะส่งผลให้พฤติกรรมองค์การของสมาชิกเป็นไปในทางบวก ส่วนการเมืองขององค์การ เป็นการแสวงหาการ

คุ้มครองและการใช้อำนาจเพื่อเพิ่มพูนหรือปกป้องผลประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลหรือกลุ่ม หากกลุ่มสามารถจำกัดพฤติกรรมทางการเมืองได้ โดยพยายามเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร การลดความไม่แน่นอน และการตระหนักในสาเหตุของการเมือง จะช่วยลดพฤติกรรมทางการเมืองและลดผลกระทบในทางไม่ดีต่อพฤติกรรมองค์การได้

2.2.6 ความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆ ภายในองค์การ นอกจากพฤติกรรมองค์การระดับกลุ่มเป็นผลจากปัจจัยภายในกลุ่มแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์การก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การเช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เท่ากับมีการประสานงานที่ดีระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์การและนำไปสู่ผลผลิตและความพึงพอใจที่ดีของสมาชิกกลุ่มต่างๆ

2.3 แบบจำลองพฤติกรรมองค์การระดับองค์การ พฤติกรรมระดับองค์การมิใช่เป็นเพียงการนำพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลและกลุ่มมารวมกัน แต่พฤติกรรมระดับองค์การยังมีความซับซ้อนมากกว่านั้น เนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในองค์การ นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่มแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากการออกแบบโครงสร้างองค์การ นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์การ และระดับของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์การ ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์การในระดับองค์การ



ที่มา : Robbins, S. P. (1993). *Organization theory : Structure design and applications*. New Jersey : Prentice-Hall.

2.3.1 การออกแบบโครงสร้างองค์การ โครงสร้างขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารและพนักงานขององค์การ การออกแบบโครงสร้างองค์การเป็นแบบ

แนวตั้งหรือแนวนอน หรือ แบ่งตามหน้าที่หรือแบ่งตามแผนก ฯลฯ จะมีผลต่อสายการบังคับบัญชา อำนาจการตัดสินใจ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง การประสานงาน การใช้กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของบุคคลในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์กร อันส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ และผลผลิตของบุคลากร

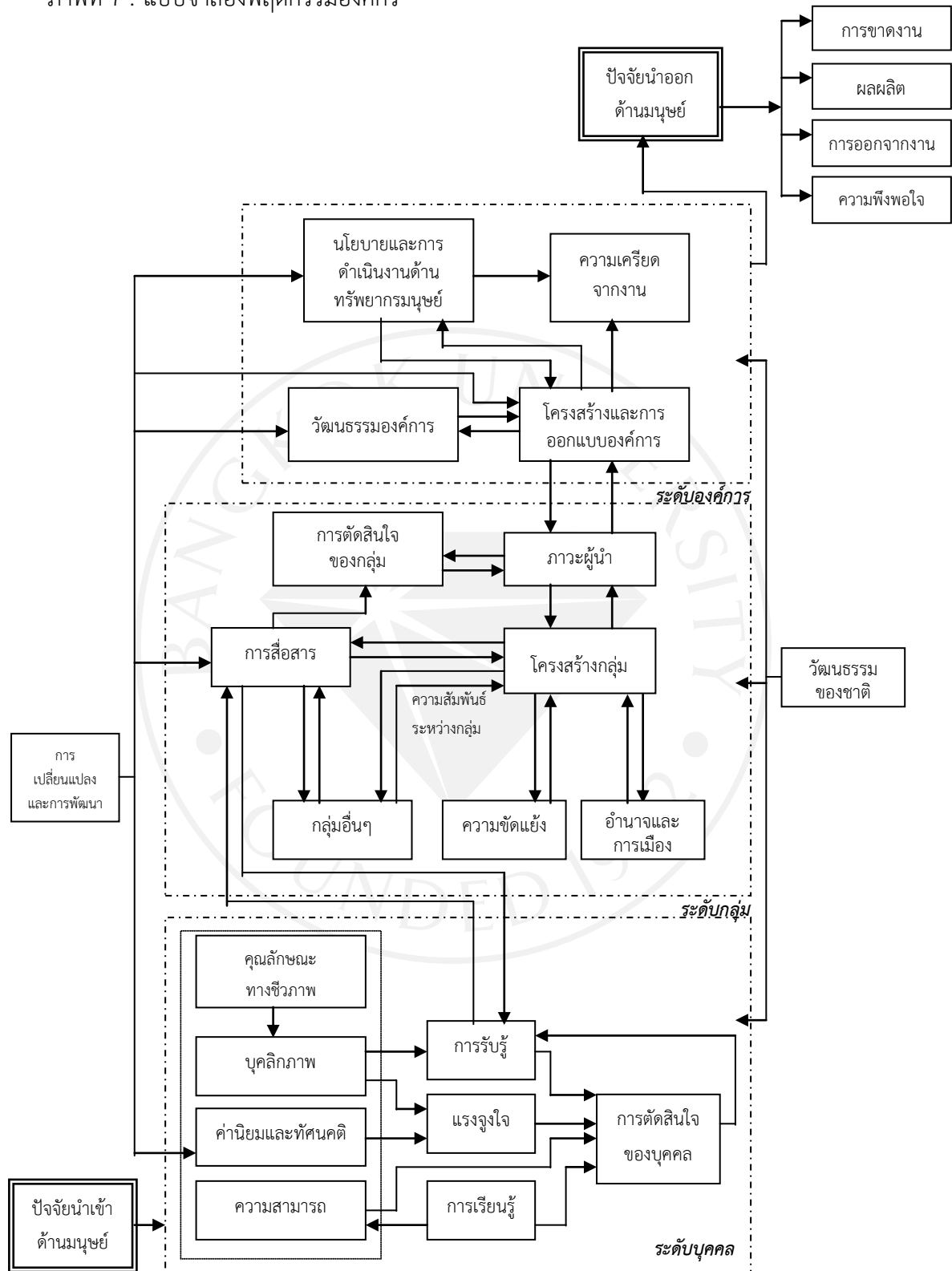
2.3.2 นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ นโยบายและการปฏิบัติในการคัดเลือกคนเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์งาน การอธิบายงานและคุณลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานดังกล่าว กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาคน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัล และความสัมพันธ์กับสภาพแรงงาน ต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผลผลิต การขาดงาน การลาออก และความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรได้

2.3.3 วัฒนธรรมขององค์กร เป็นค่านิยมหรือบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันของสมาชิกขององค์กร ซึ่งกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กร ซึ่งทั้งผู้บริหารและพนักงานที่เข้ามาอยู่ในองค์กร ต่างต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร และยึดถือเป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจ และปฏิบัติ หากผู้ใดละเมิดธรรมเนียมปฏิบัติดังกล่าว จะถูกลงโทษในรูปแบบต่างๆ วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร

2.3.4 ความเครียดจากการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานด้วยกันในองค์กร โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและความต้องการ มักจะนำมาสู่ความเครียดของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล (เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาบุคลิกภาพ เป็นต้น) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (เช่น ความไม่แน่นอนของการเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี เป็นต้น) และปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวองค์กรโดยตรง (เช่น ในสถานะที่มีข้อจำกัดและความต้องการด้านบทบาท ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และช่วงวงจรชีวิตขององค์กร (organization's life stage)) ทำให้บุคคลในองค์กรมีแนวโน้มที่จะเครียดได้ และหากบุคคลดังกล่าวมีบุคลิกภาพที่ไวต่อความเครียด และขาดประสบการณ์ในการจัดการกับความเครียด จะส่งผลให้เกิดภาวะเครียดและมีอาการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น อาการทางกาย (เช่น มีอาการปวดศีรษะ หรือความดันโลหิตสูง เป็นต้น) หรืออาการทางจิต (เช่น มีอาการหงุดหงิด ไม่พึงพอใจในงาน) ส่งผลให้ต้องหยุดงาน ผลผลิตต่ำ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

จากสามแบบจำลองย่อยของพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล กลุ่มและองค์กรที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น สามารถสรุปเป็นภาพรวมของแบบจำลองพฤติกรรมองค์กรดังภาพที่ 7 เนื่องจากปัจจัยของพฤติกรรมองค์กรในแต่ละระดับต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน รวมทั้งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกองค์กรด้วย ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กรทั้งหมดในภาพรวม

ภาพที่ 7 : แบบจำลองพฤติกรรมองค์กร



ที่มา : Robbins, S. P. (1993). *Organization theory : Structure design and applications*.
New Jersey : Prentice-Hall.

จากภาพที่ 7 จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะที่แตกต่างทางด้านชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ ความสามารถ การรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ มีผลต่อพฤติกรรมในระดับปัจเจกบุคคล ในขณะที่เมื่อคนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม พฤติกรรมระดับกลุ่มได้รับอิทธิพลจากโครงสร้างกลุ่ม การสื่อสารและความขัดแย้ง ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ อำนาจและการเมือง รวมทั้งความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆ ในองค์กร ส่วนพฤติกรรมในระดับองค์กรที่เป็นระบบใหญ่จะได้รับอิทธิพลจากการออกแบบโครงสร้างองค์กร นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์กร และความเครียดจากการทำงาน นอกจากนี้ สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา รวมทั้ง วัฒนธรรมของชาติก็ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรในแต่ละระดับด้วย ตัวแปรดังกล่าวข้างต้นล้วนเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามของพฤติกรรมองค์กรในรูปของการขาดงาน ผลผลิต การลาออกจากงาน และความพึงพอใจของทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

ความหมายของสภาพแวดล้อม

คำว่า “สภาพแวดล้อม” มีค่าที่ใกล้เคียงกันในภาษาอังกฤษอยู่หลายคำ เช่น Environment, Context หรือ Setting ระยะแรกมีผู้ใช้คำว่าสภาพแวดล้อมแทนคำเหล่านั้น แต่ต่อมามีผู้ใช้คำว่า “บริบท” แทนคำว่า “Context” และ คำว่า “สภาพแวดล้อม” แทนคำว่า “Environment” ซึ่งในที่นี้คำว่า “สภาพแวดล้อม” จะใช้คำว่า “Environment” เป็นสำคัญ สำหรับคำว่า “สภาพแวดล้อม” มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมาย ดังนี้

ฮอยและมิสเกล (Hoy & Miskel, 1991, p. 55) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่อยู่ภายในหรือภายนอกองค์กรและมีศักยภาพหรืออิทธิพลต่อองค์กรทั้งในภาพรวมหรือบางส่วน นอกจากนี้ยังระบุถึงคากัดความของสภาพแวดล้อมในเชิงความสัมพันธ์ 2 ทางว่า สภาพแวดล้อม คือ สิ่งที่อยู่นอกขอบเขตของหน่วยที่วิเคราะห์ (Unit of Analysis) และส่งผลต่อองค์ประกอบภายในระบบ ในขณะที่ระบบก็สามารถส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมได้นอกจากนั้น การที่ขอบเขตของระบบไม่ตายตัว ส่งผลทำให้สภาพแวดล้อมบางส่วนได้เข้าไปเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น วัฒนธรรม ความเชื่อที่ติดตัวบุคคลเข้าไปในองค์กรและส่งผลให้เกิดบรรยากาศซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายใน

โบลแมนและดีล (Bolman & Deal, 1984, p. 44) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมว่า หมายถึงสภาพที่เห็นเป็นรูปธรรมล้อมรอบองค์กร

ดราฟท์ (Daft, 1989, p. 45) ได้นิยามสภาพแวดล้อมว่าหมายถึง องค์ประกอบทั้งหมดที่อยู่บริเวณรอบองค์กรและมีศักยภาพที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรทั้งหมดหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์กร

ซอลท์แมนและคณะ (Zaltman & Others, 1973, p. 114) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายนอกประกอบด้วยสภาพที่เป็นทั้งองค์ประกอบทางกายภาพและองค์ประกอบทางสังคมที่อยู่รอบๆ องค์การที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลในองค์การ

सनानจิตर सुकनठरुथरु (2524 อ้างถึงใน สनानจิตर सुकनठरुथरु, 2546, หน้า 3) ได้กล่าวถึงสภาพแวดล้อมของระบบว่าสิ่งแวดล้อมมีหลายระดับทั้งในระดับองค์การคือ สิ่งหรือสภาพภายในองค์การที่มีอิทธิพลต่อระบบย่อยภายในองค์การที่วิเคราะห์ไปจนถึงอภีระบบ (supra system) คือระบบภายนอกองค์การซึ่งเป็นระบบที่ใหญ่กว่าหรือมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จขององค์การเช่น ระบบเศรษฐกิจเป็นอภีระบบของระบบการศึกษา ถ้าระบบเศรษฐกิจล้มเหลวก็จะส่งผลให้ระบบการศึกษาไม่ได้รับทรัพยากรเพียงพอที่จะดำรงหรือพัฒนาระบบ

จะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมเป็นองค์ประกอบทั้งหมดที่เกิดภายในหรืออยู่ภายนอกองค์การและมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อองค์การทั้งในภาพรวมหรือส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การและเป็นองค์ประกอบทางกายภาพและองค์ประกอบทางสังคมที่อยู่รอบๆ องค์การที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของบุคคลในองค์การ

ความสำคัญของสภาพแวดล้อม

นักพฤติกรรมศาสตร์มีความเชื่อในเบื้องต้นว่า สภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อมนุษย์เพราะจากการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลนั้นสามารถทำความเข้าใจและทำนายได้ว่า ปฏิกริยาระหว่างบุคคลเปลี่ยนแปลงไปเพราะสภาพแวดล้อมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ สภาพแวดล้อมที่กล่าวถึงอาจเป็นสภาพแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม เช่น วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ก็มีผลผูกพันความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและกิจกรรมของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย (นงลักษณ์ มีจรูญสม, 2546) และเมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมย่อมต้องมีการจัดระเบียบขององค์การในสังคมเพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินชีวิต รวมถึงกำหนดพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น การจัดสภาพแวดล้อมจึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทุกหน่วยงานต่างก็ตระหนักและเห็นความสำคัญ ด้วยเหตุผลที่ว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์เพราะมนุษย์อาศัยอยู่ในสิ่งแวดล้อม จึงถือว่าสภาพแวดล้อมมีหน้าที่เราให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม (ทวิศิลป์ สารแสน, 2543)

แอกคอฟ (Ackoff, 1970 อ้างถึงใน สनานจิตर सुकनठरुथरु, 2546, หน้า 6-8) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่มีต่อการบริหารองค์การใน 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความสำคัญต่อการกำหนดภารกิจและผลผลิตที่คาดหวังขององค์การ การกำหนดภารกิจและผลผลิตที่คาดหวังหรือวัตถุประสงค์โดยวิเคราะห์จากความต้องการหรือความพร้อมขององค์การทางเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์การอยู่รอดและพัฒนาได้ เพราะความต้องการที่กำหนดโดยบุคลากรในองค์การอาจมิได้มีการวิเคราะห์เห็นแก่ของความจำเป็นที่แท้จริง โดยเฉพาะองค์การของรัฐ

และความพร้อมขององค์กรก็เป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ การกำหนดภารกิจโดยให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวได้ทันต่อความจำเป็นที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ความสำคัญในฐานะเป็นผู้ส่งตัวป้อนเข้าองค์กรและรับผลผลิตขององค์กร องค์กรมีความสัมพันธ์กับระบบในลักษณะเป็นวัฏจักร โดยองค์กรทั่วไปต้องรับตัวป้อนจากบริบท เช่น รัฐและเอกชนให้ตัวป้อนในรูปของทรัพยากร อาจเป็นในรูปเงิน วัสดุอุปกรณ์ ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความพร้อมในการผลิต ตัวป้อนในรูปข้อมูลข่าวสาร เช่น รัฐมีนโยบายส่งเสริมการศึกษาของกลุ่มผู้ด้อยโอกาส ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานศึกษาที่เกี่ยวข้องต้องเตรียมความพร้อม อันได้แก่ การเตรียมครูและบุคลากรประเภทอื่นที่รัฐหลักจิตวิทยาและสื่อการเรียนการสอน ตลอดจนวิธีการสอนที่เหมาะสมกับกลุ่มดังกล่าว เป็นต้น

3. ความสำคัญในฐานะที่เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการขององค์กร การบริหารองค์กรจำเป็นต้องได้รับการเกื้อหนุนจากบริบทนอกขอบเขตขององค์กร เช่น เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรทั้งในรูปแบบของวิธีการและวัสดุอุปกรณ์จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาวิธีการเรียนการสอน การบริหารในองค์กร การพัฒนาอุปกรณ์และสื่อการเรียนการสอน ในขณะเดียวกัน การที่ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมจะทำให้เกิดความพยายามในการบริหารงานในลักษณะการประสาน การสร้างเครือข่ายให้เกิดความร่วมมือเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้ เนื่องจากการบริหารงานในปัจจุบันผู้บริหารจำเป็นต้องรับรู้ถึงสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและหลากหลาย ทำให้หน่วยงานและองค์กรต่างๆ ต้องตระหนักถึงความจำเป็นในการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นกับสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร รวมทั้งการให้ข้อมูลแก่ผู้ร่วมงานอย่างรู้เท่าทันจึงเป็นบทบาทสำคัญของผู้บริหารองค์กร

4. ความสำคัญในการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่องค์กร องค์กรที่ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมภายนอกจะพยายามใช้ข้อมูลจากสภาพแวดล้อมภายนอกในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่องค์กรอันจะนำไปสู่การปรับตัวขององค์กร เช่น การที่ผลผลิตขององค์กรไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค การที่องค์กรได้รับการจัดอันดับความสำคัญที่อยู่ในลำดับต่ำในการจัดสรรทรัพยากรนับว่าเป็นข้อมูลย้อนกลับในทางอ้อม ในสภาพการณ์ที่เป็นจริง มีหน่วยงานทางการศึกษาซึ่งใช้ประโยชน์จากองค์กรภายนอกในการให้ข้อมูลย้อนกลับโดยตรง เช่น ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพนักศึกษาที่ไปฝึกงานหรือผู้จบการศึกษาจากสถาบันที่เป็นเป็นพนักงานหรือข้าราชการแต่มีข้อมูลที่ค่อนข้างชัดเจนว่า หน่วยงานที่หาข้อมูลไม่ได้ นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงเรื่องที่เป็นจุดอ่อนขององค์กรเท่าที่ควร

ความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่ได้กล่าวข้างต้นล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อทั้งการกำหนดภารกิจและผลผลิตที่คาดหวังขององค์กร อีกทั้งเป็นผู้ส่งตัวป้อนเข้าองค์กรและรับผลผลิตของ

องค์การ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการขององค์การ รวมทั้งมีความสำคัญในการให้ข้อมูล
ป้อนกลับแก่องค์การอันจะนำไปสู่การปรับตัวขององค์การต่อไป

ประเภทของสภาพแวดล้อม

เมื่อกล่าวถึงประเภทของสภาพแวดล้อม อาจพิจารณาได้หลายมิติ ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึง
ประเภทของสภาพแวดล้อม ไว้ดังนี้

ฮอย และ มิสเกล (Hoy and Miskel, 1991, p. 56) แบ่งสภาพแวดล้อมออกเป็น 2 ประเภท
คือ

1. สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้าง
ทางการเมือง และรูปแบบปทัสถานทางกฎหมาย สภาพสังคมและค่านิยมทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ
และการตลาด และลักษณะทางนิเวศวิทยา

2. สภาพแวดล้อมเฉพาะ (Specific Environment) ส่วนใหญ่เป็นบุคคลและองค์การที่
เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทางการศึกษาทั้งในระดับใกล้ชิดและห่างออกไป เช่น ผู้ร่วมรับผลประโยชน์
ได้แก่ บิดามารดา หุ่นส่วน องค์การที่ออกกฎหมายของรัฐและรัฐบาลกลาง สมาคมที่เกี่ยวข้องกับ
นโยบายและการปฏิบัติงานทางการศึกษา นอกจากนี้สภาพแวดล้อมยังแบ่งได้ออกเป็น 2 ประเภท
ดังนี้

1. **สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment)** เป็นแรงผลักดันภายในขององค์การที่มี
อิทธิพลต่อ การจัดการและดำเนินงานขององค์การ ซึ่งองค์การสามารถควบคุมและจัดการ
สภาพแวดล้อมลักษณะนี้ให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการได้ ซึ่งในการจัดการ ผู้บริหารต้อง
ทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อประเมินจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์การ

1.1 โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) โครงสร้างขององค์การจะเป็น
ตัวกำหนดทิศทางแก่องค์การในการดำเนินกลยุทธ์เพื่อความอยู่รอดและเพื่อการแข่งขันในการเข้าสู่
ตลาดโลก รวมถึงเป็นการพิจารณาระดับความพร้อมขององค์การทางด้านบุคคลากร

1.2 กลยุทธ์ของกิจการ (Business Strategy) ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงภายในยัง
ประกอบไปด้วยการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งกลยุทธ์จะเป็นตัวกำหนดทิศทางการทำงาน
เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของกลยุทธ์จะเป็นส่วน
ที่สำคัญที่ทำให้ ทิศทางการดำเนินงานขององค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการของ
ผู้รับบริการ

1.3 บุคลากรและความสามารถของบุคลากร (Human Resource and Ability)
องค์การจะสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้ดี เมื่อนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะ
ความรู้และความสามารถ และสามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ
ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพดีขึ้นและสามารถทำการผลิตได้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.4 วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) จะหมายรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงค่านิยมในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

1.5 องค์ประกอบอื่นๆ ในองค์การ ได้แก่ พันธกิจขององค์การ ระบบการบริหารงาน กระบวนการผลิตและการทำงานในองค์การทรัพยากรต่างๆ ในองค์การ กฎระเบียบภายในองค์การ

2. สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นปัจจัยภายนอกที่องค์การไม่สามารถดำเนินการควบคุมให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการและเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดขอบเขตได้อย่างชัดเจน ดังนั้น สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การจึงได้แก่องค์ประกอบทั้งหมดที่อยู่ภายนอกองค์การซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดขององค์การเป็นพลังผลักดันจากภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งพลังเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและก่อให้เกิดทั้งที่เป็นโอกาส (Opportunities) และภัยคุกคาม (Threats) ต่อการดำเนินงานขององค์การโดยสามารถจัดแบ่งสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การได้ดังนี้

2.1 สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task Environment) จะเป็นสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์การโดยตรงในการบรรลุเป้าหมายสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ คู่แข่งขัน ผู้จำหน่าย ปัจจัยการตลาด แรงงาน ผู้ใช้สินค้าและบริการ ลูกค้า เป็นต้น

2.2 สภาพแวดล้อมทั่วไป (General Environment) จัดเป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการขององค์การในทางอ้อม (Indirectly Interactive Forces) แม้ว่าจะเป็นส่วนสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้ส่งผลกระทบโดยตรงแต่สภาพแวดล้อมในแต่ละด้านดังกล่าวก็จะส่งผลกระทบต่อองค์การ สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้แก่

2.2.1 เศรษฐกิจ (Economics) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ มีความสำคัญต่อการบริหารองค์การเป็นอย่างยิ่ง หากสภาพเศรษฐกิจดีก็จะเอื้ออำนวยต่อการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสภาพเศรษฐกิจมีแนวโน้มถดถอยหรือตกต่ำ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และยากที่จะพยากรณ์ซึ่งมีผลทำให้การบริหารองค์การหยุดชะงักหรือล้มเหลวได้

2.2.2 เทคโนโลยี (Technology) การเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตซึ่งมีความสำคัญต่อองค์การมาก โดยมีการนำเอาปัจจัยทางเทคโนโลยีมาพิจารณาเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อช่วยให้องค์การมีเทคนิคและระบบการผลิตที่ทันสมัยขึ้น สามารถลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มกำลังผลิต ช่วยให้สามารถจัดการและมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์การสามารถบริหารจัดการได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนอกจากนี้ ปัจจัยระหว่างประเทศก็ส่งผลกระทบโดยตรงต่อหลายองค์การและเริ่มมีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน

2.2.3 การเมืองและกฎหมาย (Political Law) ได้แก่ การเมือง กฎข้อบังคับ นโยบาย ของรัฐบาลแนวนโยบายการออกกฎหมายและพระราชบัญญัติต่างๆ ได้แก่ กฎหมายภาษีอากร พระราชบัญญัติค่าแรงขั้นต่ำ พระราชบัญญัติการโฆษณา พระราชบัญญัติโรงงาน และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากร อาจทำให้ต้นทุนสินค้าสูงขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลอาจเป็นผลดีต่อการส่งเสริมการลงทุนทางการศึกษาดังนั้น องค์กรจะต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและกฎหมายด้วย

2.2.4 สังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture) ได้แก่ ทศนคติทางสังคม ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ พฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากร เช่น การศึกษา และอัตราการเกิด นับได้ว่า การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการบริหารองค์กรดั่งนั้น ผู้บริหารจึงควรตรวจสอบและให้ความสนใจแนวมุ่งของการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจจะทำให้เกิดโอกาสในการพัฒนาใหม่ๆ หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาภัยคุกคามที่สำคัญได้

2.3 สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ (International Environment) การดำเนินงานขององค์กรภายในประเทศเริ่มได้รับผลกระทบจากองค์การระหว่างประเทศมากขึ้นเช่น การเข้าสู่ประชาคมอาเซียนรวมทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างประเทศทั้งในด้านการค้า การลงทุน เป็นต้น จึงทำให้เกิดผลกระทบมากขึ้นอย่างรวดเร็วต่อการบริหารองค์กรดั่งนั้น องค์กรจึงควรติดตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมระหว่างประเทศเพื่อจะได้หาแนวทางการดำเนินงานที่ดีที่สุดในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและสามารถกำหนดนโยบายตลอดจนแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรให้เหมาะสมต่อไป

จะเห็นได้ว่า สภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้ตามประเภทที่เป็นสภาพแวดล้อมทั่วไปและสภาพแวดล้อมเฉพาะหรืออาจแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายในซึ่งเป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการบริหารงานขององค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ขององค์กร บุคลากรและความสามารถของบุคลากร วัฒนธรรมองค์กร และองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับงาน สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมระหว่างประเทศ เป็นต้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงาน

กนกรัตน์ ภู่งหงษ์ (2549, หน้า 7) ได้อธิบายประสิทธิผลการดำเนินงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของผู้บริหารที่มีต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามมาตรฐาน

ชาญณรงค์ สุราสา (2550, หน้า 5) ได้อธิบายประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ผลการดำเนินงานตามแผนงานหลักประกอบด้วย การบริหารจัดการ การพัฒนาคุณภาพด้านบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีและการสื่อสาร และด้านระบบภาคีเครือข่าย

ศิริยูญา ทิพย์โสต (2545, หน้า 5) ได้อธิบายประสิทธิผลการปฏิบัติงานไว้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยการวัดจากคุณภาพของการให้บริการในเรื่องเวลาการให้บริการที่รวดเร็วและความสามารถในการให้บริการซึ่งมีทั้งปริมาณ คุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน และความพึงพอใจในการให้บริการรวมถึงการมีกฎระเบียบวิธีการที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ

คมกริช ลิ้มเรืองวุฒิกุล (2547, หน้า 13) ได้อธิบายประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ผลผลิตหรือการดำเนินงานนั้นๆบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ กล่าวคือ การที่เราจะพิจารณาว่าการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นนั้นมีผลสำเร็จมากน้อยเป็นประการใดเราจะนำผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานไปเทียบกับวัตถุประสงค์ที่เรากำหนดไว้หากผลที่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้วก็แสดงว่าการดำเนินงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ประสิทธิภาพ คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้าย ว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด

รุจา รอดเข็ม (2547, หน้า 17) ได้อธิบายประสิทธิผลองค์การไว้ว่า ประสิทธิผลองค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การ

การประเมินประสิทธิผลขององค์การเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญยิ่งเพราะจะทำให้ทราบถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายมีนักวิชาการให้ทรรศนะเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผล ดังนี้

ภรณ์ มหามนต์ (2545, หน้า 185 - 187) ได้ให้ความเห็นว่า แนวทางการประเมินประสิทธิผลของโรงเรียน มี 3 แนวทาง ดังนี้

1. การประเมินประสิทธิผลในแง่เป้าหมาย (The Goal Approach) เป็นการพิจารณาว่าองค์การมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยใช้เป้าหมายองค์การเป็นเกณฑ์ เช่น วัดความสำเร็จและความสามารถในการผลิต วัดความสำเร็จจากผลกาไร เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบทรัพยากร (The System Resource Approach) เป็นการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยอาศัยแนวคิดที่ว่าองค์การเป็นระบบเปิดซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน และแข่งขันกันจึงประเมินโดยพิจารณาความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่ต้องการ

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multi of Effectiveness) เป็นการวัดประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ ซึ่งพิจารณาจากตัวแปรหลักที่มีผลสำเร็จต่อองค์การและพยายามให้เห็นว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน

บุญชูร แก้วส่อง (2545, หน้า 16-18) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพสามารถวัดได้ด้วยเกณฑ์การวัดที่สรุปได้ดังนี้

1. ผลผลิต (Production) เป็นการวัดผลผลิตเบื้องต้นที่สัมพันธ์โดยตรงกับผลผลิตที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการใช้บริการหรือบริโภคอยู่
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการวัดเน้นที่สัดส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าโดยการวัดอัตราส่วนของผลตอบแทนต่อการลงทุนหรือต่อหน่วยเวลา
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นการวัดความสำเร็จที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนงานและสมาชิกได้
4. การปรับตัว (Adaptiveness) เป็นการวัดความสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก
5. การพัฒนา (Development) เป็นการวัดความสามารถในการเพิ่มสมรรถนะและศักยภาพการเจริญเติบโตให้เพียงพอต่อความต้องการของสภาพแวดล้อม
6. การอยู่รอด (Survival) เป็นการวัดการคงไว้ได้ซึ่งวิธีการสร้างสมดุลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและให้สามารถอยู่รอดได้

Mott (1972, p. 96) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพองค์การโดยพิจารณาจาก

1. ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความสามารถในการปรับตัว
4. ความสามารถในการยืดหยุ่น

Gibson, Lvancevich และ Donnelly (1982, p. 27) ได้ทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยใช้หลายเกณฑ์ดังนี้

1. ความสามารถในการผลิต
2. ประสิทธิภาพ
3. ความพึงพอใจ
4. ความสามารถในการปรับตัว
5. การพัฒนาและการอยู่รอด

Hoy และ Miskel (1991, p. 384) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินประสิทธิภาพองค์การโดยพิจารณาจาก

1. ความสามารถในการปรับเปลี่ยน
2. การบรรลุเป้าหมาย
3. ความพึงพอใจ
4. ความสนใจในชีวิต

Steers (1991, p. 304 - 305) ได้ให้ความเห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์ ซึ่งสามารถประเมินประสิทธิผลของโรงเรียนได้ครอบคลุมกว่าการประเมินโดยใช้เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง โดยพิจารณาจากการบรรลุเป้าหมายของโรงเรียนซึ่งดูจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การวัดและการใช้ทรัพยากร กระบวนการดำเนินงานที่ราบรื่นและความพึงพอใจในงานของผู้ร่วมงาน

จากแนวความคิดการประเมินประสิทธิผลดังที่ได้กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กร สามารถประเมินได้หลายเกณฑ์การวัด คือ การพิจารณาเป้าหมายระบบ ทรัพยากร ประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับเปลี่ยนความพึงพอใจ และการใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์มาบูรณาการกัน เพื่อกำหนดเป็นเกณฑ์ในการประเมินขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

ผู้วิจัยสรุปความว่า การประเมินประสิทธิผลการบริหารงาน หมายถึง การประเมินระดับความสำเร็จจากการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตรงไว้โดยใช้เกณฑ์การประเมินประสิทธิผลหลายเกณฑ์ เพื่อวัดผลลัพธ์ให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารวย ดีเลิศ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่า ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบด้านเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิกการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แต่ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในจะมีแผนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ขอบเขตของงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนกำหนดไว้ ประกอบกับ พนักงานตรวจสอบภายในจะได้รับการฝึกอบรมเสริมความรู้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งในการทำงานจะแบ่งพนักงานเป็นทีม ซึ่งแต่ละทีมจะจัดพนักงานที่มีความรู้ด้านสินเชื่อบัญชี และ

เรื่องทั่วไป เพื่อช่วยเสริมให้ทีมงานปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

นฤมล บุญรอด (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร ผลการศึกษา พบว่าข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร มีระดับความคิดเห็นที่ค่อนข้างสูงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญและกำลังใจ ด้านความสามัคคีในการปฏิบัติงานและข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากรที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการรับราชการ และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธวัช กรุดมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน ที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ระดับปัจจัยของโรงเรียนทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ อยู่ในระดับมากทุกระดับ ส่วนประสิทธิผลของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ทั้ง 4 ด้าน คือ ความสามารถในการผลิต ความมีประสิทธิภาพ การรักษาสภาพองค์การ และความพึงพอใจต่อองค์การ ทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนในภาพรวม พบว่า ปัจจัยระดับองค์การส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 71.30 และในระดับบุคคลมี 2 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 38.10 ดังนี้ 1) แรงจูงใจในการทำงาน และ 2) การมุ่งเน้นผลงาน ในระดับกลุ่ม มี 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 58.50 ดังนี้ 1) การตัดสินใจ 2) ภาวะผู้นำ และ 3) การสื่อสาร และในระดับองค์การมี 4 ตัวแปรที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การได้ร้อยละ 72.40 ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับชุมชน 2) โครงสร้างองค์การ 3) นโยบายและการปฏิบัติ และ 4) ทรัพยากรและเทคโนโลยี

สุรศักดิ์ จันดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรการบริหารงาน และปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยทั้ง 2 ปัจจัยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ร้อยละ 31.6 (2) ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่มีมากที่สุดคือ ด้านทรัพยากรการบริหาร

อรรถสิทธิ์ มณีปุระ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล ระดับผู้บริหารศึกษาเฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ระดับสูงในด้านการ เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารจำแนกตามคุณลักษณะ ส่วนบุคคล พบว่า เพศ รายได้ เงินเดือน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำที่สุด ($r=.16$) อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง($r=.49$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01



บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน (บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2556)

1.2 การเลือกตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,200 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อใช้ในการ คำนวณหากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน จากสูตรดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05

สามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,200}{1 + 1,200(0.05)^2} \\ &= \frac{1,200}{4} \\ n &= 300 \end{aligned}$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 300 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการสุ่มตาม สะดวก

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์กร สภาพแวดล้อมขององค์กร และประสิทธิผลในการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 สร้างกรอบแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2.1.3 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้อง และเพื่อขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้อง

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์

2.1.5 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ

2.2.1 การตรวจสอบเนื้อหา (Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

2.2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความน่าเชื่อถือทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำ โดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากบุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชน จำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่ทดลองทำแล้ว ไปตรวจสอบคำตอบในแบบสอบถาม วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สถิติ และพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)	
		กลุ่มทดลอง (n = 40)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 300)
ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร	18	0.943	0.941
ปัจจัยระดับบุคคล	6	0.882	0.923
ปัจจัยระดับกลุ่ม	6	0.864	0.852
ปัจจัยระดับองค์กร	6	0.940	0.917
สภาพแวดล้อมขององค์กร	15	0.944	0.926
สภาพแวดล้อมทั่วไป	5	0.905	0.867
สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	5	0.904	0.867
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	5	0.903	0.864
การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	14	0.913	0.892

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 40 ชุด ทั้งนี้แบบสอบถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.849 - 0.944 ซึ่งเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษาจำนวน 300 ชุด ผู้วิจัยพบว่า แบบสอบถามในแต่ละด้านมีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.810 - 0.941 ซึ่งสรุประดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ว่า แบบสอบถามมี

ระดับความเชื่อมั่นโดยรวมในระดับ 0.964 ซึ่งผลค่าสัมประสิทธิ์เอลฟาครอนของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ของ Jump (1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

องค์ประกอบของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ประกอบด้วย 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 2: แสดงคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. เพศ	Nominal	1 = ชาย 2 = หญิง
2. อายุ	Ordinal	1 = ต่ำกว่า 25 ปี 2 = 26 – 35 ปี 3 = 36 – 45 ปี 4 = 45 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ	Nominal	1 = โสด 2 = สมรส 3 = หย่าร้าง /หม้าย/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา	Ordinal	1 = ต่ำกว่าปริญญาตรี 2 = ปริญญาตรี 3 = สูงกว่าปริญญาตรี
5. อายุงาน	Ordinal	1 = น้อยกว่า 5 ปี 2 = 5-10 ปี 3 = 10 ปีขึ้นไป

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2 (ต่อ): แสดงคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
6. ตำแหน่งงาน	Ordinal	1 = พนักงานระดับปฏิบัติการ 2 = หัวหน้างาน 3 = อื่น ๆ
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Ordinal	1 = ต่ำกว่า 10,000 บาท 2 = 10,000 – 20,000 บาท 3 = 20,001 – 30,000 บาท 4 = 30,001 – 40,000 บาท 5 = มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร

เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ได้ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม (บุญธรรม กิจปรีดาภิรัช, 2531, หน้า 43 – 98)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. พนักงานในองค์กรมีเชื่อมั่นในตนเอง	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. พนักงานในองค์กรมีการเชื่ออำนาจในตน		4 = เห็นด้วยมาก
3. พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ ความสำเร็จ		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3 (ต่อ): แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
4. พนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์งานได้ดี	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
5. พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาช่วยแก้ไข ปัญหาได้		4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง
6. พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงาน ได้เป็นไปตามเป้าหมาย		2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. การทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ		4 = เห็นด้วยมาก
3. การทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จย่อมมาก่อนภารกิจ ส่วนตัว		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย
4. พนักงานกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
5. พนักงานแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่าง เหมาะสม		
6. พนักงานในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน		

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 5: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่น่ายินดี ในความรู้สึกของพนักงาน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผู้นำของท่านผลักดัน ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนใน เปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร		4 = เห็นด้วยมาก
3. ผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน		3 = เห็นด้วยปานกลาง
4. พนักงานสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญๆ ได้		2 = เห็นด้วยน้อย
5. พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
6. พนักงานตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง		

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ได้ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 43 – 98)

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร
ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. การออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. การปรับตัวของราคาสินค้า		4 = เห็นด้วยมาก
3. ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของประเทศคู่ค้า		3 = เห็นด้วยปานกลาง
4. ปัญหาการเมืองภายในประเทศ		2 = เห็นด้วยน้อย
5. การพัฒนาระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 7: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. คู่แข่งขันพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้บริโภค		4 = เห็นด้วยมาก
3. มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ		3 = เห็นด้วยปานกลาง
4. ต้นทุนของวัตถุดิบสูง		2 = เห็นด้วยน้อย
5. อุปกรณ์ในการดำเนินมีความทันสมัย		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร
ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. ท่านกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความไว้วางใจเชื่อใจกัน และเคารพนับถือซึ่งกันและกัน	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก
2. บรรยากาศการทำงานในองค์กรของท่านส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างผลผลิตในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ		3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
3. หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในด้านการทำงานด้านวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม		
4. คนในหน่วยงานของท่านมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน		
5. เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ทำงานของท่านมีคุณภาพ สามารถช่วยให้ผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

เป็นแบบสอบถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ได้ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2531, หน้า 43 – 98)

แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน ดังนี้

1. การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 14 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 9: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ตัวแปร	ระดับการวัด	เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม
1. ท่านยึดเป้าหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	Interval	5 = เห็นด้วยมากที่สุด
2. ท่านมักทำงานได้ถูกต้องลูกค้ำพอใจเสมอ		4 = เห็นด้วยมาก
3. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ		3 = เห็นด้วยปานกลาง
4. ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและช่วยองค์กร ประหยัด		2 = เห็นด้วยน้อย
5. ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดย ส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย		1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด
6. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ		
7. ท่านลาหรือหยุดทำงานกรณีจำเป็นเท่านั้น		
8. ท่านมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ		
9. ท่านจะไม่ทิ้งงานหากงานมีปัญหาหรืออุปสรรค ถึงแม้จะ ใช้เวลานานในการแก้ไข		
10. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถแก้ไข ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี		
11. หัวหน้างานของท่าน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น มีการ ยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน และมักจะยกย่อง ชมเชยท่านอยู่เสมอ		
12. ท่านรู้สึกว่าการผลงานในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของ ท่านประสบความสำเร็จ		
13. ท่านมีความสุขสนุกสนานในการทำงาน และพึงพอใจใน ผลงานของท่าน		
14. ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่ได้เรียน มา ดังนั้นท่านสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ กับงานของท่านได้		

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ที่ได้กำหนดไว้ โดยก่อนที่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน แล้วจึงทำการตอบแบบสอบถามนั้น โดยแหล่งข้อมูลสำหรับการวิจัยนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการแจกแบบสอบถาม มีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย และนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บแบบสอบถามรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกตามกระบวนการจำนวนอย่างน้อย 300 ชุด

1.2 ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม ก่อนนำมาประมวลผล

1.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ทำการคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่ได้มีการทำมาก่อน หนังสือพิมพ์ และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัย

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องแล้วมาเข้ารหัส
3. นำข้อมูลลงบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์
4. ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS เพื่อให้ได้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

จากการสูตรคำนวณระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด}-\text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีผลอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

5. วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

5.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$p = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของรายการนั้นทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 การหาค่าเฉลี่ยทั้งหมด (Mean) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
 N แทน จำนวนคน

5.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยใช้สูตรดังนี้

$$S = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 x แทน คะแนน
 N แทน จำนวนคน
 \sum แทน ผลรวม

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ

α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ

s_t^2 คือ ความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูล 2 ประเภท และจะนำผลของความสัมพันธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์นี้ไปใช้พยากรณ์ค่าตัวแปรหรือคุณลักษณะของข้อมูลได้ (คณินิจ เสรีวงษ์ และ วัลลภา กลิ่นสวาท, 2550) ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยนี้มีการจำแนกตัวแปรที่จะศึกษาเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรตาม และตัวแปรอิสระ โดยตัวแปรตาม คือ ตัวแปรที่ต้องการพยากรณ์ ส่วนตัวแปรอิสระ คือ ตัวแปรที่จะใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย

5.3.1 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression) เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียว และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีรูปเชิงเส้นตรง โดยมีตัวแบบ (Model) ของสมการเชิงเส้นอย่างง่าย คือ

$$\hat{y} = a + bx$$

โดยที่ y คือ ค่าของตัวแปรตาม โดยใช้ \hat{y} (y hat) สำหรับค่าประมาณหรือทำนาย
 X คือ ค่าของตัวแปรอิสระ
 B คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Analysis) ของตัวแปรอิสระ ซึ่งจะแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า X ที่มีต่อ y ถ้าค่า X เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า y เปลี่ยนไป b หน่วย

5.3.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม การใช้ตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียวมาอธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามนั้นอาจจะไม่พอเพียง โดยมีตัวแบบ (Model) ของสมการดังนี้

$$\hat{y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

โดยที่ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการถดถอย
 y คือ ค่าของตัวแปรตาม โดยใช้ \hat{y} (y hat) สำหรับค่าประมาณหรือทำนาย
 X คือ ค่าของตัวแปรอิสระ
 b_0 คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

b_1 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ i (X_i) ซึ่งจะแสดงการเปลี่ยนแปลงของค่า X ตัวที่ i ที่มีต่อค่า y ตัวที่ i

$b_1 + b_2 + \dots + b_k$ เป็นสัมประสิทธิ์การถดถอยเพียงบางส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ b_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ คงที่ เช่น ถ้า X_1 เปลี่ยนไป 1 หน่วย ค่า y จะเปลี่ยนไป b_1 หน่วย โดยที่ $X_1 + X_2 + \dots + X_k$ มีค่าคงที่

ตารางที่ 10: แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	
1.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)
1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)
1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)
สมมติฐานที่ 2: สภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	
2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)
2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)
2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	การถดถอยเชิงพหุ (Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจำนวน 300 คน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรใน ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดไว้ดังนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

a แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

b แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
 R^2 แทน ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจเชิงพหุ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	141	47.0
หญิง	159	53.0
รวม	300	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	145	48.3
26-35 ปี	92	30.7
36-45 ปี	33	11.0
45 ปีขึ้นไป	30	10.0
รวม	300	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	187	62.3
สมรส	101	33.7
หย่าร้าง /หม้าย/แยกกันอยู่	12	4.0
รวม	300	100.0

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 11 (ต่อ): แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	11.3
ปริญญาตรี	220	73.3
สูงกว่าปริญญาตรี	46	15.3
รวม	300	100.0
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	190	63.3
5-10 ปี	59	19.7
10 ปีขึ้นไป	51	17.0
รวม	300	100.0
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	241	80.3
หัวหน้างาน	57	19.0
อื่น ๆ	2	0.7
รวม	300	100.0
7. รายได้ต่อเดือน		
10,000 - 20,000 บาท	109	36.3
20,001 - 30,000 บาท	120	40.0
30,001 - 40,000 บาท	30	10.0
มากกว่า 40,000 บาท	41	13.7
รวม	300	100.0

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

2. **อายุ** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มากที่สุด มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุ 36-45 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

3. **สถานภาพ** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพโสด มากที่สุด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 101 คิดเป็นร้อยละ 33.7 และ สถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

4. **ระดับการศึกษา** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมา คือ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 46 คิดเป็นร้อยละ 15.3 และการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

5. **อายุงาน** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี มากที่สุด มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมา คือ อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และอายุ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 ตามลำดับ

6. **ตำแหน่งงาน** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ มากที่สุด มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมา คือ ตำแหน่งงานหัวหน้างาน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และตำแหน่งงานอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

7. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน** แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายได้เฉลี่ยต่อ 20,001 - 30,000 บาทมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 12: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับบุคคล

ปัจจัยระดับบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
พนักงานในองค์กรมีเชื่อมั่นในตนเอง	3.70	0.89	เห็นด้วยมาก
พนักงานในองค์กรมีการเชื่ออำนาจในตน	3.56	1.02	เห็นด้วยมาก
พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ ความสำเร็จ	4.03	0.92	เห็นด้วยมาก
พนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์งานได้ดี	3.61	0.97	เห็นด้วยมาก
พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาช่วยแก้ไข ปัญหาได้	3.64	1.07	เห็นด้วยมาก
พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงานได้ เป็นไปตามเป้าหมาย	3.74	1.07	เห็นด้วยมาก
โดยรวมปัจจัยระดับบุคคล	3.71	0.85	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับบุคคล โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อแยกพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 พนักงานในองค์กรมีเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และพนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และพนักงานในองค์กรมีการเชื่ออำนาจในตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 6 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 13: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม

ปัจจัยระดับกลุ่ม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร	4.25	0.86	เห็นด้วยมากที่สุด
คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ	4.27	0.87	เห็นด้วยมากที่สุด
การทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จย่อมมาก่อนภารกิจส่วนตัว	4.26	0.78	เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	3.65	0.98	เห็นด้วยมาก
พนักงานแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม	3.57	1.10	เห็นด้วยมาก
พนักงานในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	3.51	1.12	เห็นด้วยมาก
โดยรวมปัจจัยระดับกลุ่ม	3.92	0.73	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ การทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จย่อมมาก่อนภารกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 พนักงานกล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 พนักงานแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และพนักงานในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 6 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 14: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับองค์กร

ปัจจัยระดับองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่น่าสนใจในความรู้สึกของพนักงาน	3.61	1.13	เห็นด้วยมาก
ผู้นำของท่านผลักดันให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนในเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร	3.53	1.28	เห็นด้วยมาก
ผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน	3.57	1.29	เห็นด้วยมาก
พนักงานสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญๆ ได้	2.83	1.25	เห็นด้วยปานกลาง
พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.32	1.34	เห็นด้วยปานกลาง
พนักงานตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง	2.79	1.12	เห็นด้วยปานกลาง
โดยรวมปัจจัยระดับองค์กร	3.28	1.04	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับองค์กรโดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่น่าสนใจในความรู้สึกของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61 รองลงมา คือ ผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และผู้นำของท่านผลักดันให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนในเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ซึ่งทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ส่วน พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 พนักงานสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่องที่สำคัญๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และพนักงานตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 15: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ภาพรวม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยระดับบุคคล	3.71	0.85	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยระดับกลุ่ม	3.92	0.73	เห็นด้วยมาก
ปัจจัยระดับองค์กร	3.28	1.04	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.64	0.76	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ ด้านปัจจัยระดับบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และด้านปัจจัยระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 มี ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอีก 1 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 16: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

สภาพแวดล้อมทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ	3.55	1.05	เห็นด้วยมาก
การปรับตัวของราคาสินค้า	3.95	1.01	เห็นด้วยมาก
ความมั่นคงและควมมีเสถียรภาพของ ประเทศคู่ค้า	3.56	1.12	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 16 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป

สภาพแวดล้อมทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัญหาการเมืองภายในประเทศ	4.31	0.92	เห็นด้วยมากที่สุด
การพัฒนาาระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม	3.53	1.02	เห็นด้วยมาก
รวม	3.78	0.83	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31 รองลงมา คือ การปรับตัวของราคาสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของประเทศคู่ค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 การออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และการพัฒนาาระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 1 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด และอีก 4 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ตารางที่ 17: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง

สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
คู่แข่งชั้นพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด	4.28	1.00	เห็นด้วยมากที่สุด
การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้บริโภค	4.43	0.94	เห็นด้วยมากที่สุด
มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ	3.36	1.20	เห็นด้วยปานกลาง
ต้นทุนของวัตถุดิบสูง	3.96	1.05	เห็นด้วยมาก
อุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความทันสมัย	3.74	1.02	เห็นด้วยมาก
รวม	3.96	0.84	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ คู่แข่งขันพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ต้นทุนของวัตถุดิบสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อุปสรรคในการดำเนินมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 2 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด อีก 2 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอีก 1 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 18: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ

สภาพแวดล้อมภายในองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านกับเพื่อนร่วมงานในองค์การมีความไว้วางใจกันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน	3.89	0.93	เห็นด้วยมาก
บรรยากาศการทำงานในองค์การของท่านส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างผลผลิตในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.82	0.99	เห็นด้วยมาก
หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในด้านการทำงานด้านวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม	3.38	1.04	เห็นด้วยปานกลาง
คนในหน่วยงานของท่านมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.79	0.97	เห็นด้วยมาก
เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ทำงานของท่านมีคุณภาพ สามารถช่วยให้ผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	1.14	เห็นด้วยมาก
รวม	3.72	0.82	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านกับเพื่อนร่วมงานในองค์การมีความไว้วางใจกันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ บรรยากาศการทำงานในองค์การของท่านส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างผลผลิตในการทำงานให้มี

ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คนในหน่วยงานของท่านมีการพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ทำงานของท่านมีคุณภาพ สามารถช่วยให้ผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และหน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในด้านการทำงาน ด้านวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 4 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอีก 1 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 19: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมขององค์กร ภาพรวม

สภาพแวดล้อมขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
สภาพแวดล้อมทั่วไป	3.78	0.83	เห็นด้วยมาก
สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	3.96	0.84	เห็นด้วยมาก
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.72	0.82	เห็นด้วยมาก
รวม	3.82	0.72	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ ซึ่งทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

การวิเคราะห์การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง

ตารางที่ 20: ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการเพิ่มประสิทธิผล
ในการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านยึดเป้าหมายขององค์กรในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.34	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านมักทำงานได้ถูกต้องลูกค้าพอใจเสมอ	3.81	0.85	เห็นด้วยมาก
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่ กำหนดเสมอ	4.14	0.80	เห็นด้วยมาก
ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและช่วย องค์กรประหยัด	3.70	1.08	เห็นด้วยมาก
ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย	4.17	0.80	เห็นด้วยมาก
ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	4.36	0.72	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านลาหรือหยุดทำงานกรณีจำเป็นเท่านั้น	4.43	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ	4.33	0.73	เห็นด้วยมากที่สุด
ท่านจะไม่ทิ้งงานหากงานมีปัญหาหรืออุปสรรค ถึงแม้จะใช้เวลานานในการแก้ไข	4.24	0.82	เห็นด้วยมากที่สุด
เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถ แก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.88	0.82	เห็นด้วยมาก
หัวหน้างานของท่าน เพื่อนร่วมงาน และบุคคล อื่น มีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน และมักจะยกย่องชมเชยท่านอยู่เสมอ	3.68	0.92	เห็นด้วยมาก
ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวม ของท่านประสบความสำเร็จ	3.63	0.97	เห็นด้วยมาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 20 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการเพิ่ม
ประสิทธิผลในการดำเนินงาน

การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีความสุขสนุกสนานในการทำงาน และพึงพอใจใน ผลงานของท่าน	3.76	1.02	เห็นด้วยมาก
ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่ได้ เรียนมา ดังนั้นท่านสามารถนำความรู้ดังกล่าวมา ประยุกต์ใช้กับงานของท่านได้	3.30	1.13	เห็นด้วยปาน กลาง
รวม	4.01	0.55	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านลาหรือหยุดทำงานกรณีจำเป็นเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านยึดเป้าหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ท่านมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ท่านจะไม่ทิ้งงานหากงานมีปัญหาหรืออุปสรรค ถึงแม้จะใช้เวลานานในการแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ซึ่งทั้ง 5 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ส่วน ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านมักทำงานได้ถูกต้องลูกค้าพอใจเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านมีความสุขสนุกสนานในการทำงาน และพึงพอใจในผลงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและช่วยองค์การประหยัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หัวหน้างานของท่าน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น มีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน และมักจะยกย่องชมเชยท่านอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของท่านประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งทั้ง 8 ข้ออยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่ได้เรียนมา ดังนั้นท่านสามารถนำความรู้ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับงานของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการทำนายปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรใน ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) นำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบความเรียง

1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

1.1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Y) กับปัจจัยที่ส่งผล คือ ปัจจัยระดับบุคคล (X_1) ปัจจัยระดับกลุ่ม (X_2) ปัจจัยระดับองค์กร (X_3) สภาพแวดล้อมทั่วไป (X_4) สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง (X_5) และ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (X_6) พร้อมๆ กัน โดยสมมติฐานของการทดสอบ คือ $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_7 = 0$ เทียบกับ H_1 : มี β_i อย่างน้อย 1 ตัวที่ $\neq 0$ ($i = 1, \dots, 7$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงได้ดัง ตารางที่ 21

ตารางที่ 21: การวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

Source of Variance	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	52.394	6	8.732	65.411	0.000
Residual	39.115	293	0.133		
Total	91.509	299			

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ทำการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พิจารณาจากค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าปฏิเสธ H_0 ซึ่งหมายความว่า มีปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2 ตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับตัวปัจจัยแต่ละด้านโดยสมมติฐานของการทดสอบ คือ $H_0: \beta_i = 0$ เทียบกับ $H_1: \beta_i \neq 0$ ($i = 1, \dots, 7$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงได้ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 22: ผลการทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับตัวปัจจัยแต่ละด้านโดยตัวสถิติทดสอบ t

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	β		
ค่าคงที่	1.709	0.130		13.174	0.000**
ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร					
ปัจจัยระดับบุคคล	0.112	0.044	0.169	2.536	0.012*
ปัจจัยระดับกลุ่ม	0.237	0.044	0.311	5.414	0.000**
ปัจจัยระดับองค์กร	0.097	0.028	0.171	3.513	0.001**
สภาพแวดล้อมขององค์กร					
สภาพแวดล้อมทั่วไป	-0.004	0.048	-0.005	-0.073	0.942
สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง	0.014	0.044	0.021	0.317	0.752
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.154	0.043	0.228	3.610	0.000**
$R^2 = 0.573$, Adjust $R^2 = 0.564$, $F = 65.411$, $p^{**} < 0.01$					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 22 เป็นผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยระดับกลุ่ม (Sig = 0.000) ปัจจัยระดับองค์กร (Sig = 0.001) และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Sig = 0.000) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ปัจจัยระดับบุคคล (Sig = 0.012) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน สภาพแวดล้อมทั่วไป (Sig = 0.942) และสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง (Sig = 0.752) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยระดับกลุ่ม ($\beta = 0.311$) ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ($\beta = 0.154$) ปัจจัยระดับบุคคล ($\beta = 0.112$) และปัจจัยระดับองค์กร ($\beta = 0.097$) ตามลำดับ

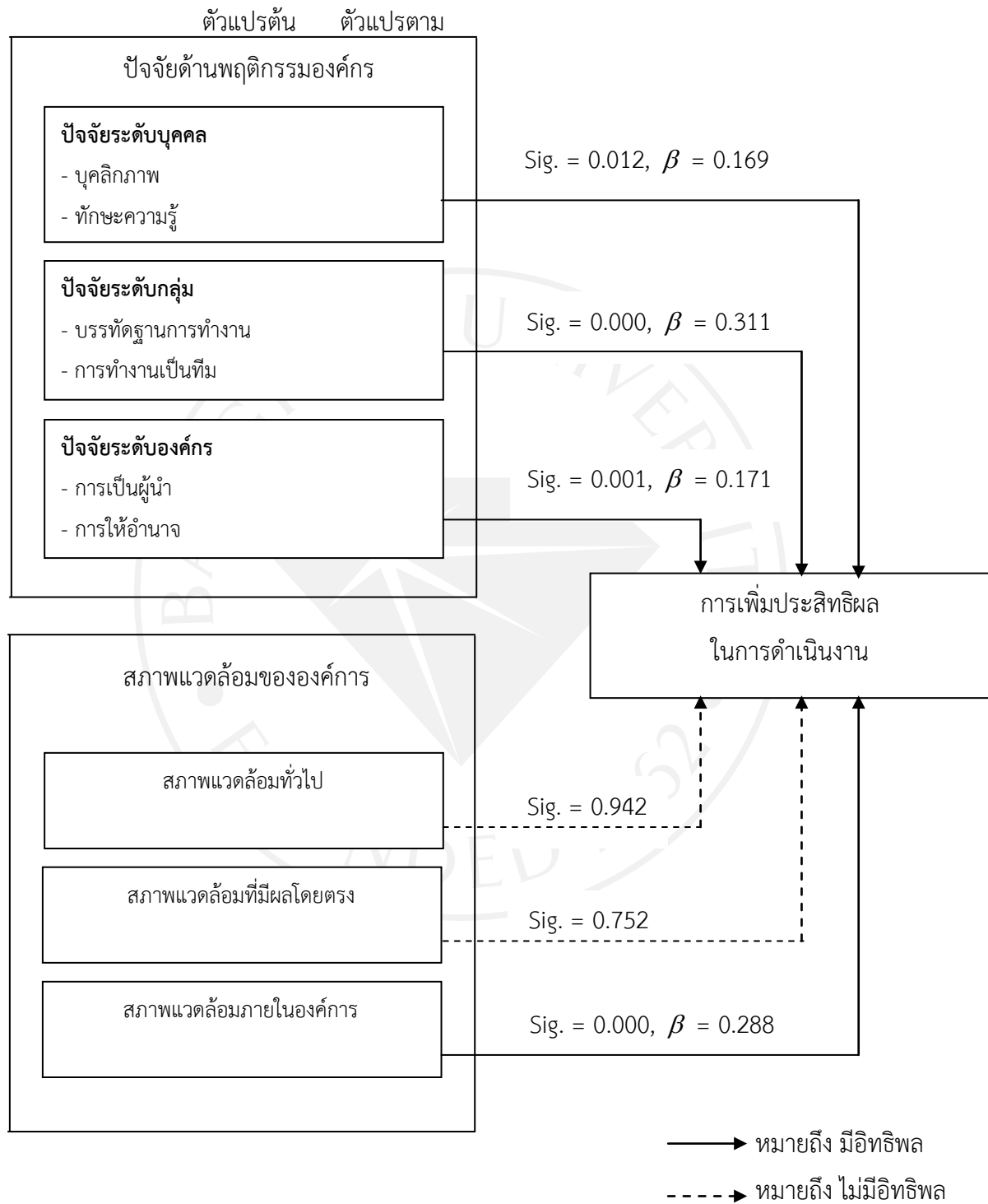
ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด (R^2) = 0.573 หมายความว่า ปัจจัยในการศึกษาทั้งหมดสามารถพยากรณ์ความผันแปรของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 57.3 ที่เหลืออีกร้อยละ 42.7 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่น

สมการที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.709 + 0.169X_1 + 0.311X_2 + 0.171X_3 + 0.228X_6$$

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงในบทที่ 1 สามารถสรุปผลของการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แสดงได้ดังภาพที่ 8

ภาพที่ 8 : ผลของการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ



สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 23: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	
1.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธ สมมติฐาน
1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธ สมมติฐาน
1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2: สภาพแวดล้อมขององค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธ สมมติฐาน
2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ยอมรับ สมมติฐาน
2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ยอมรับ สมมติฐาน
2.3 สภาพแวดล้อมภายในขององค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	ปฏิเสธ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และสถิติทดสอบ t ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 300 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 62.3 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.3 มีอายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 80.3 รายได้เฉลี่ยต่อ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.0

1.2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร คือ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.64 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.28 – 3.91 ซึ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร เรียงลำดับ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยระดับบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.03 รองลงมา คือ พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 พนักงานในองค์กรมีเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 รองลงมา คือ การทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จก่อนภารกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และการทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่น่าสนใจในความรู้สึกของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.61 รองลงมา คือ ผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และผู้นำของท่านผลักดัน ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุนในเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.72 – 3.96 ซึ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร เรียงลำดับ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการเมืองภายในประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.31

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้บริโภค มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อ สภาพแวดล้อมขององค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความไว้วางใจกันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.89

1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับ การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน มีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย มีระดับคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.65 – 4.34 ซึ่งปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก พบว่า ท่านลาหรือหยุดทำงานกรณีจำเป็นเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.43 รองลงมา คือ ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ท่านยึดเป้าหมายขององค์กรในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2. สรุปการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 300 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และ ปัจจัยระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.012 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่มส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์กร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.942 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์การ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.752 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการศึกษาในเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเสนอเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงการอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม และปัจจัยระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ระดับบุคคล ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.012 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับบุคคล มีความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น เช่น พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ความสำเร็จ พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมาย ทั้งนี้ Robbins (1993, p. 47-51) กล่าวว่า แบบจำลองพฤติกรรมองค์กรระดับบุคคล ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคล ได้แก่ คุณลักษณะทางชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถของปัจเจกบุคคล รวมทั้งการรับรู้ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ของบุคคลดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ซึ่งผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ธวัช กรุดมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การของโรงเรียน ที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยระดับบุคคลส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลองค์การได้ร้อยละ 38.10 ดังนี้ 1) แรงจูงใจในการทำงาน และ 2) การมุ่งเน้นผลงาน

ระดับกลุ่ม ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับกลุ่ม มีความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เช่น การทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กร คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ และการทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จย่อมมาก่อนภารกิจส่วนตัว ทั้งนี้ Robbins (1993, p. 47-51) กล่าวว่า แบบจำลองพฤติกรรมองค์กรระดับกลุ่ม พฤติกรรมองค์กรระดับกลุ่มมิใช่เป็นเพียงการนำพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลมารวมกัน แต่พฤติกรรมองค์กรระดับกลุ่มมีความซับซ้อนมากกว่านั้นเนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมเมื่ออยู่คนเดียวตามลำพัง พฤติกรรมระดับกลุ่มจะเกี่ยวข้องกับโครงสร้างของกลุ่ม การสื่อสาร ภาวะผู้นำ วิธีการตัดสินใจของกลุ่ม ความขัดแย้งและการใช้อำนาจในกลุ่มตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์กรในระดับกลุ่ม ได้แก่ โครงสร้างของกลุ่ม การสื่อสาร ความขัดแย้ง ภาวะผู้นำและการตัดสินใจของกลุ่ม อำนาจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ตลอดจนกลุ่มอื่นๆ ที่เข้ามามีความสัมพันธ์ ซึ่งผลงานวิจัยสอดคล้องกับธวัช กรุดมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน ที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยระดับกลุ่ม ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียนสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิผลองค์กรได้ร้อยละ 58.50 ดังนี้ 1) การตัดสินใจ 2) ภาวะผู้นำ และ 3) การสื่อสาร

ระดับองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่าพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ระดับองค์กร มีความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เช่น ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่น่าสนใจในความรู้สึกของพนักงาน และผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน ทั้งนี้ Robbins (1993, p. 47-51) กล่าวว่า แบบจำลองพฤติกรรมองค์กรระดับองค์กรพฤติกรรมระดับองค์กรมิใช่เป็นเพียงการนำพฤติกรรมองค์กรในระดับบุคคลและกลุ่มมารวมกัน แต่พฤติกรรมระดับองค์กรยังมีความซับซ้อนมากกว่านั้นเนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในองค์กร นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่มแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากการออกแบบโครงสร้างองค์กร นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์กร และระดับของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์กรซึ่ง

ผลงานวิจัยสอดคล้องกับวัช กรุดมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพผลองค์การของโรงเรียน ที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยระดับองค์การส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพผลองค์การของโรงเรียน สามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพผลองค์การได้ร้อยละ 72.40 ดังนี้ 1) ความสัมพันธ์กับชุมชน 2) โครงสร้างองค์การ 3) นโยบายและการปฏิบัติ และ 4) ทรัพยากรและเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 2 สภาพแวดล้อมขององค์การ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั่วไป สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การ ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า สภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.942 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมทั่วไปขององค์การ เช่น ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของประเทศคู่ค้า การออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ และการพัฒนาระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม ไม่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ จิรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ (2542, หน้า 72-86) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ แรงผลักดันที่อยู่ภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลแบบทั่วไปไม่เฉพาะเจาะจงต่อองค์การ ได้แก่ อิทธิพลจากการเมืองและกฎหมาย เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมระหว่างประเทศ

สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์การ ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ พบว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์การ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.752 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงขององค์การ เช่น มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ และอุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความทันสมัย ไม่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ จิรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ (2542, หน้า 72-86) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การ เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การที่มีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การและการดำเนินงานขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ คู่แข่งขัน ผู้ขายวัตถุดิบ วัสดุ อุปกรณ์ในการดำเนินงาน ตลาดแรงงาน นโยบายและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐที่เข้ามาควบคุมกำกับ

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีค่านัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 โดยพิจารณาจากค่า Sig = 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความคิดเห็นว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น เช่น ทำงานกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความไว้วางใจกันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน บรรยากาศการทำงานในองค์กรของท่านส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างผลผลิตในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และคนในหน่วยงานของท่านมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ ฮอย และ มิสเกล (Hoy and Miskel, 1991, p. 56) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) เป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรสามารถควบคุมและจัดการสภาพแวดล้อมลักษณะนี้ให้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการได้ ซึ่งในการจัดการ ผู้บริหารต้องทำการศึกษาปัจจัยเหล่านี้เพื่อประเมินจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) ขององค์กร และ จิรศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ (2542, หน้า 72-86) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นแรงผลักดันภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการจัดการและดำเนินงานขององค์กร

4. การนำผลวิจัยไปใช้

1 . ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร

1.1 ด้านปัจจัยระดับบุคคล จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรจะมุ่งเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการเชื่ออำนาจในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถนำความรู้ที่มีมาช่วยแก้ไขปัญหาได้ ซึ่งจะส่งผลให้การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับกลุ่ม ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรจะมุ่งเน้นให้พนักงานมีความกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาร่วมกัน มีความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นทีม และแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ด้านปัจจัยระดับองค์กร จากผลการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร ด้านปัจจัยระดับองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูรคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรจะให้พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานเรื่องที่สำคัญๆ ได้

ให้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้การปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. สภาพแวดล้อมขององค์กร

2.1 สภาพแวดล้อมทั่วไป องค์กรควรมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารและโทรคมนาคม ควรออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการทำงานธุรกิจ และควรมีการวิเคราะห์ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของประเทศคู่ค้า

2.2 สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง องค์กรควรมีการเตรียมการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ ควรมีอุปกรณ์ในการดำเนินงานมีความทันสมัย

2.3 สภาพแวดล้อมภายในองค์กร จากผลการศึกษาที่พบว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดังนั้น องค์กรควรให้การสนับสนุนในด้านการทำงาน ด้านวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม และควรเพิ่มอุปกรณ์สำนักงานให้มีคุณภาพ สามารถช่วยให้ผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การปรับปรุงประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรของระหว่างบริษัทที่เป็นคู่แข่ง เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และความคิดเห็นที่มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและดียิ่งขึ้น

5.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างสมการ Regression ที่สมบูรณ์และดียิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานได้ชัดเจนมากกว่าเดิม

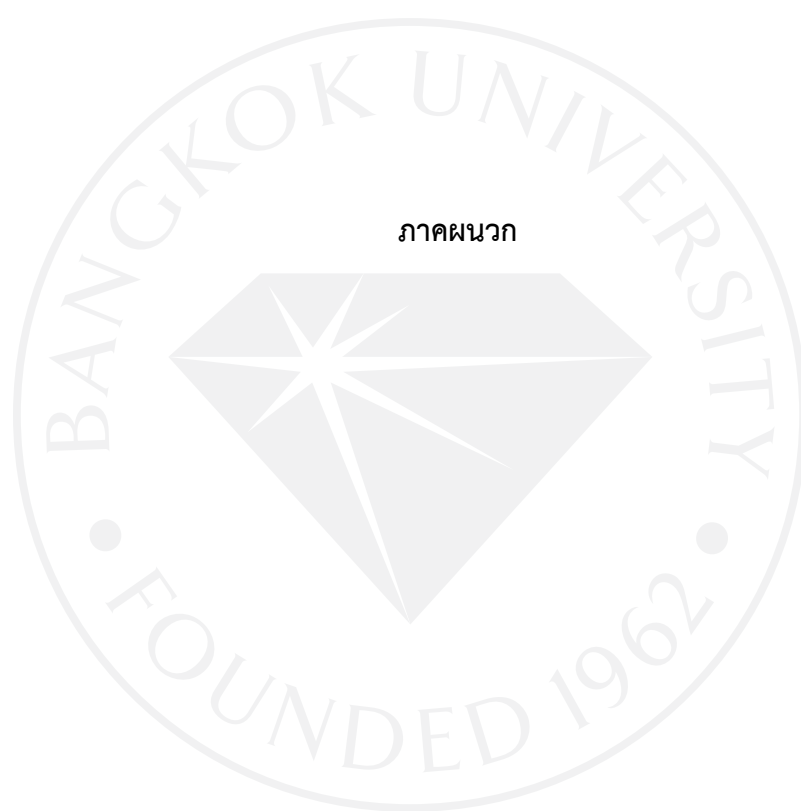
5.3 ควรมีการศึกษา หรือทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อจะได้ข้อมูลที่มีความละเอียดและเจาะลึกลงไปในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

- กนกรัตน์ ภูระหงษ์. (2549). *ประสิทธิผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาด้านผลผลิตของผู้บริหาร และพนักงานครูในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- คมกฤษ ลิ้มเรืองวุฒิกุล. (2547). *การประเมินประสิทธิผลองค์กรกรณีศึกษาโดยใช้แนวทางบาลานซ์ สกอร์การ์ด*. การศึกษาโครงการเฉพาะปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- คณิงนิจ เสรีวงษ์ และ วัลลภา กลิ่นสวาท. (2550). การเลือกสมการการถดถอยที่ดีที่สุด. *สารวิจัย การศึกษา*, 10(6) หน้า 38.
- จรัสศักดิ์ จิยะนันท์ และคณะ. (2542). *สภาพแวดล้อมขององค์การ การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ความรับผิดชอบด้านสังคมและจริยธรรม*. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ชาญณรงค์ สุราสา. (2550). *ประสิทธิผลการดำเนินงานโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันของโรงเรียนต้นสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทวีศิลป์ สารแสน. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียน ในห้องด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ธวัช กรุดมณี. (2553). *การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน ที่บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ มีจรรยาสม, (2546). *สภาพที่เป็นจริงและความคาดหวังในการพัฒนาสภาพแวดล้อมของวิทยาลัย นาฏศิลป์อย่างทองตามทัศนะของอาจารย์และนักศึกษา*. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏพระนคร.
- นฤมล บุญรอด. (2550). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการในหน่วยงานด้านวิชาการ กรมศุลกากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทนา อุดมมันถาวร . (2553). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- บุญชร แก้วส่อง. (2545). *องค์การ : การจัดการและการพัฒนา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : อักษรพาณิช.
- ภรณ์ มหามนต์. (2545). *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- รุจา รอดเข็ม. (2547). *การพัฒนารูปแบบการประเมินประสิทธิผลองค์กรของวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ประยุกต์ตามแนวทางการประเมินองค์การแบบสมดุล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริญา ทิพย์โส. (2545). *การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาภาควิชา คัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- सनานจิตร สุนทรทรัพย์. (2546). *แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับ บริบทในการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ศิลป์การพิมพ์.
- สุรศักดิ์ จันดี. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมเปิดทหาร จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรธสิทธิ์ มณีปุระ. (2554). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลระดับผู้บริหารศึกษา เฉพาะกรณี : องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อารวย ดีเลิศ. (2550). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1990). *Behavior in organizations understanding and managing the human side of work* (3rd ed.). Massachusetts : Allyn and Bacon.
- Bolman, L. G. & Deal, T. E. (1984). *Modern approaches to understanding and managing organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Daft, R. L. (1989). *Organization: Theory and design* (3rd ed.). St. Paul: West.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1994). *Organization: Behavior, structure, processes* (8th ed.). Boston: Richard V. Irwin.
- Gibson, J. L. & John, M. (1982). *Organization : Behavior structure, process*. (6thed.). Plano, TX : Business Publication. Hoy, W. K. & Cecil, G. M. (1991). *Educational administration : Theory research and practice* (4thed.). New York : Harper Collins.

- Middlemist, R. D., & Hitt, M. A. (1988). *Organization behavior: Managerial strategies for performance*. St. Paul: West.
- Mott, R. M. (1972). *Organizational effectiveness*. Santa Monica, CA : Good Year.
- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (1995). *Organizational behavior* (4th ed.). Boston : Houghton Mifflin.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (1999). *Management* (6th ed.). New Jersey: Practice-Hall.
- Robbins, S. P. (1993). *Organization theory : Structure, design, and applications*. New Jersey : Prentice-Hall.
- Steers, R. M. (1991). *Organizational effectiveness a behavioral view*. California :Goodyear.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory analysis* (3rd ed.). New York : Harper and Row.
- Zaltman, G. R., Duncan, R., & Holbek, J. (1973). *Innovations and organizations*. New York: Wiley.



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ดปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อ ศึกษาปัจจัย ด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมขององค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน บริษัท ทูคอร์ดปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สำหรับผู้สนใจ
2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์
 - ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร
 - ส่วนที่ 3 สภาพแวดล้อมขององค์กร
 - ส่วนที่ 4 การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน
 - ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม
3. ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ส่วนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 26-35 ปี

3. 36-45 ปี

4. 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

1. น้อยกว่า 5 ปี

2. 5-10 ปี

3. 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ

2. หัวหน้างาน

3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

2. 10,000 – 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 – 40,000 บาท

5. มากกว่า 40,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ระดับบุคคล					
พนักงานในองค์กรมีเชื่อมั่นในตนเอง					
พนักงานในองค์กรมีการเชื่ออำนาจในตน					
พนักงานในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ ความสำเร็จ					
พนักงานในองค์กรมีความคิดสร้างสรรค์งานได้ดี					
พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาช่วยแก้ไข ปัญหาได้					
พนักงานในองค์กรสามารถนำความรู้ที่มีมาปฏิบัติงาน ได้เป็นไปตามเป้าหมาย					
ระดับกลุ่ม					
การประชุมในการทำงานให้กับองค์กร					
คุณภาพงานจะต้องมาก่อนปริมาณงานเสมอ					
การทำภารกิจในการทำงานให้สำเร็จย่อมมาก่อน ภารกิจส่วนตัว					
พนักงานกล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาร่วมกัน					
พนักงานแบ่งเบาภาระหน้าที่การทำงานร่วมกันอย่าง เหมาะสม					
พนักงานในทีมมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ระดับองค์กร					
ผู้นำของท่านทำให้วิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นที่ น่าสนใจในความรู้สึกรักของพนักงาน					
ผู้นำของท่านผลักดัน ให้ความร่วมมือ หรือสนับสนุน ในเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือ องค์กร					
ผู้นำของท่านสนับสนุนการเสริมสร้างทักษะและการมี ส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงาน					
พนักงานสามารถมีอำนาจในการตัดสินใจเรื่อง ที่สำคัญๆ ได้					
พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
พนักงานตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

สภาพแวดล้อมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
สภาพแวดล้อมทั่วไป					
การออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการค้าเงินธุรกิจ					
การปรับตัวของราคาสินค้า					
ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของประเทศคู่ค้า					
ปัญหาการเมืองภายในประเทศ					
การพัฒนาาระบบการสื่อสารและโทรคมนาคม					
สภาพแวดล้อมที่มีผลโดยตรง					
คู่แข่งชั้นพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ออกสู่ตลาด					
การเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้บริโภค					
มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ					
ต้นทุนของวัตถุดิบสูง					
อุปกรณ์ในการดำเนินมีความทันสมัย					

สภาพแวดล้อมขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร					
ท่านกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีความไว้วางใจ กันและเคารพนับถือซึ่งกันและกัน					
บรรยากาศการทำงานในองค์กรของท่านส่งเสริมการ ปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิด ร่วมกันสร้างผลผลิตในการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ					
หน่วยงานของท่านให้การสนับสนุนในด้านการทำงาน ด้านวิชาการ หรือกิจกรรมทางสังคม					
คนในหน่วยงานของท่านมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและ กัน มีการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน และกัน					
เครื่องมือเครื่องใช้ในสถานที่ทำงานของท่านมีคุณภาพ สามารถช่วยให้ผลิตผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ท่านยึดเป้าหมายขององค์การในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด					
ท่านมักทำงานได้ถูกต้องถูกคำพอใจเสมอ					
ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามเวลาที่กำหนดเสมอ					
ท่านใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่าและช่วยองค์การประหยัด					
ผลลัพธ์ของการทำงานเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย					
ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาเสมอ					
ท่านลาหรือหยุดทำงานกรณีจำเป็นเท่านั้น					
ท่านมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเป็นประจำ					
ท่านจะไม่ทิ้งงานหากงานมีปัญหาหรืออุปสรรคถึงแม้จะใช้เวลานานในการแก้ไข					
เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่ปล่อยให้ลุกลามไปได้ด้วยดี					
หัวหน้างานของท่าน เพื่อนร่วมงาน และบุคคลอื่น มีการยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน และมักจะยกย่องชมเชยท่านอยู่เสมอ					
ท่านรู้สึกว่าการงานในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมของท่านประสบความสำเร็จ					

การเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด (5)	เห็น ด้วย มาก (4)	เห็น ด้วย ปาน กลาง (3)	เห็น ด้วย น้อย (2)	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด (1)
ท่านมีความสุขสนุกสนานในการทำงาน และพึงพอใจ ในผลงานของท่าน					
ท่านสามารถทำงานในตำแหน่งที่ตรงกับความรู้ที่ได้ เรียนมา ดังนั้นท่านสามารถนำความรู้ดังกล่าวมา ประยุกต์ใช้กับงานของท่านได้					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามนี้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล นายโชติธัช มีเพียร
Mr. Chotituch Meepuern

วัน เดือน ปีเกิด 29 มกราคม 2532

สถานที่ติดต่อ 4004/751 คอนโดลุมพินีเพลส พระราม4 กล้วยน้ำไท ชั้น 24
ห้อง 2407 ถนนพระราม4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110

อีเมล breeze-alone@hotmail.com

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
โรงเรียน ทิวไผ่งาม

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการเงิน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 8 เดือน มกราคม พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ไชยสิทธิ์ วัฒนชัย อยู่บ้านเลขที่ 4004/751
ซอย - ถนน พระราม 4 ตำบล/แขวง พระโขนง
อำเภอ/เขต คลองเตย จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7550202530
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 ปัจจัยด้านกฎศัลยกรรมและการควบคุมขององค์กรพัฒนาต่อประสิทธิภาพ
ทำงานของ พนักงาน บัณฑิต หรือผู้ประกอบการ (มหาชน)


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


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


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

สัญญาทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ไซตัส คุ้มบร)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพัฒน์วงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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