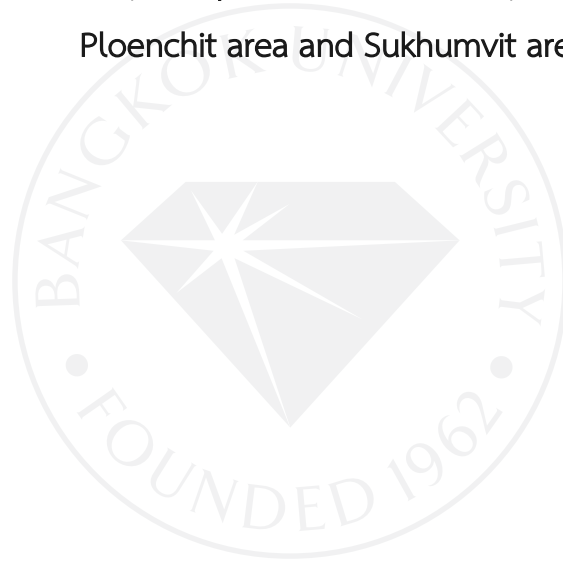


วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

Organizational Culture and Attitudes and Organizational Climate that influence the efficiency of operations. Case study on operational level in Ploenchit area and Sukhumvit area.



วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลิน
จิต และถนนสุขุมวิท

Organizational Culture and Attitudes and Organizational Climate that influence the
efficiency of operations. Case study on operational level in Ploenchit area and
Sukhumvit area.



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2556



©2558

ภัณฑลลา นุ่มสังข์

สงวนลิขสิทธิ์



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการพนักงาน
บริษัทในพื้นที่ ย่านถนนเพลินจิต และสุขุมวิท

ผู้วิจัย ภัณฑิลา นุ่มสังข์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ


.....
(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

17 กุมภาพันธ์ 2558

ภณชิตลา นุ่มสังข์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กุมภาพันธ์ 2558, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนน
สุขุมวิท (63 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงาน
บริษัท ในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้
ระดับความเชื่อมั่น 0.913 และแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท
จำนวนทั้งหมด 400 คน และวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน
ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงาน
บริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ให้ความสำคัญกับด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน
คือ การรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ มีอิทธิพลสูงสุด และให้ความสำคัญบรรยากาศในการปฏิบัติงาน คือ ความพอใจกับ
บรรยากาศ มีอิทธิพลสูงสุด

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์กร, ทัศนคติ, บรรยากาศในการทำงาน

Numsunk, P. M.B.A., February 2015, Graduate School, Bangkok University.

Organizational Culture and Attitudes and Organizational Climate that influence the efficiency of operations. Case study on operational level in Ploenchit area and Sukhumvit area.

(63 pp.)

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

ABSTRACT

The objectives of this study are to study the Organizational Culture and Attitudes and Organizational Climate that influence the efficiency of operations. Case study on operational level in Ploenchit area and Sukhumvit area. The close-ended questionnaire was used to collect data and the content validity and reliability and Cronbach's Alpha reliability tests were used in this study. The Cronbach's Alpha reliability test was 0.913 from 30 participants contributions. Total of 400 people were asked to fill out questionnaire. The statistic methods were categorized into the descriptive and influential statistics methods. The influential statistics method was Multiple Regression Analysis. The result found that all comparing the average the operational level employees in Ploenchit area and Sukhumvit area. The focus on the atmosphere in the performance of facilities and security are very important.

Keywords: culture, attitudes, atmosphere in the workplace.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ภัญชिता นุ่มสังข์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	4
1.4 กำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	5
1.6 สมมติฐาน	7
1.7 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 สมมติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) ผลการวิจัย	
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน	39
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	42
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงาน	46
4.5 ผลการทดสอบสมมุติฐาน	53
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	57
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	62
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	74
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 4.1:	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	35
ตารางที่ 4.2:	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ	35
ตารางที่ 4.3:	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา	36
ตารางที่ 4.4:	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	37
ตารางที่ 4.5:	จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามรายได้	38
ตารางที่ 4.6:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร)	39
ตารางที่ 4.7:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านการปฏิบัติตัวในองค์กร)	40
ตารางที่ 4.8:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านทัศนคติในองค์กร)	40
ตารางที่ 4.9:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านการแลกเปลี่ยนแปลงข้อมูลกันในองค์กร)	41
ตารางที่ 4.10:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านการช่วยเหลือกันในองค์กร)	42
ตารางที่ 4.11:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (ด้านความพอใจ)	43
ตารางที่ 4.12:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (ด้านการเปลี่ยนแปลง)	43
ตารางที่ 4.13:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (ด้านการทำงานเป็นทีม)	44
ตารางที่ 4.14:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)	45
ตารางที่ 4.15:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (ด้านระบบความปลอดภัย)	45
ตารางที่ 4.16:	ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านระบบแผนผังการบริหาร)	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ)	47
ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความรู้ความสามารถ)	47
ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความเชี่ยวชาญและทักษะ)	48
ตารางที่ 4.20: ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความกระตือรือร้น)	48
ตารางที่ 4.21: ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านด้านประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน)	49
ตารางที่ 4.22: แสดงค่าความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรด้านพฤติกรรมและทัศนคติ ในการทำงาน	49
ตารางที่ 4.23: แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน	50
ตารางที่ 4.24: แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ	51
ตารางที่ 4.25: แสดงค่าความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	52
ตารางที่ 4.26: แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว	53
ตารางที่ 4.27: แสดงค่าการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ	54

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิด

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือทางการบริหารและ การพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่ง เพราะวัฒนธรรมเป็นกรอบวิธีการปฏิบัตินอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ของคนที่อยู่ในองค์กรนั้น วัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการประพฤติปฏิบัติของคนทำงานในองค์กร สะท้อนให้เห็นถึง กระบวนการคิด การตัดสินใจ รวมถึงวางแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และที่สำคัญวัฒนธรรม มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะองค์กรที่มีวัฒนธรรมไม่เข้มแข็งและไม่ยืดหยุ่น จะทำให้ วัฒนธรรมกลายเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลง การปรับตัวไม่ทันต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจของ องค์กร การบริหารสมัยใหม่จึงต้อง กำหนดวัฒนธรรมขององค์กรที่พึงประสงค์และสร้างวัฒนธรรมใหม่ ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องหล่อหลอมให้พนักงานยึดถือเป็นแนวทางเดียวกัน การใช้สัญลักษณ์เป็นสื่อบ่งบอกความหมายของค่านิยมที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร เช่น เครื่องหมาย กากบาทสีแดงบนพื้นสีขาว เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันควรจัดวัฒนธรรมที่ไม่ดีให้หมดไปจากองค์กรอีกด้วย

บรรยากาศในการทำงานเป็นส่วนสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมาก เนื่องจากคนที่ ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ว่างเปล่า แต่การทำงานของพนักงานต้องอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม บางสิ่งบางอย่าง ตั้งแต่บทบาทความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของพวกเขา ความไม่ยืดหยุ่นของ โครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นหรือจับต้อง ไม่ได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในองค์กร ซึ่งทัศนคติ ค่านิยม บรรทัดฐาน และความรู้สึก ของคนที่มีต่อองค์กรเรียกว่า “บรรยากาศองค์กร” โดยบรรยากาศองค์กรนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามประการ คือ (พระสุรชัย หงส์ตระกูล, 2557)

ประการที่หนึ่ง บรรยากาศองค์กรบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีกว่า บรรยากาศอื่นๆ

ประการที่สอง ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรหรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกงาน ภายในองค์กร

ประการที่สาม ความเหมาะสมของบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและความพอใจของคนในองค์กร และองค์กรที่มีบรรยากาศดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก สามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญกำลังใจดี ยินดีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการ ทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งระหว่างปฏิบัติงานในองค์กรได้ ในทางกลับกันองค์กรใดที่มี บรรยากาศไม่พึงประสงค์ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานไม่อยากทำงาน ขาดความตั้งใจ ขาดความเอาใจใส่และ

ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้ (พระสุรชัย หงส์ตระกูล, 2557)

ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรอย่างมาก เราจึงมาศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่พัฒนาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศ จะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาให้พนักงานระดับระดับปฏิบัติการเข้าใจและปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่อง

ปัญหาวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความเข้าใจ การปฏิบัติตัว ผู้บริหาร พนักงาน ความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ ทำงานเป็นทีม และเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ ปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของกอร์ดอน กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ สิ่งที่อยู่สภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่รวมเอาข้อสมมุติ ความเชื่อ และค่านิยม ขอสมาชิกในองค์กรควรมีร่วมกันและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการกำหนดรูปแบบพฤติกรรม (Gordon, 1999)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย ดังต่อไปนี้ คือ บุคลากรภายในองค์กรมักจะคิดว่าองค์กรของเขาดีอยู่แล้ว ไม่เห็นจะมีปัญหาตรงไหนเลย ขาดสำนึกในการให้บริการต่อหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่คิดที่จะพัฒนางานหรือการบริการใหม่ๆ ออกมา เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ บุคลากรจะรอให้ผู้บังคับบัญชา สั่งงานเพียงอย่างเดียว คอยแต่จะปฏิบัติตามคำสั่ง ไม่เคยคิดที่จะพัฒนางานในแบบเชิงรุก ผู้บริหารและบุคลากรคิดแต่จะทำงานด้านปฏิบัติการหรือธุรการเป็นงานหลัก โดยไม่คำนึงถึงด้านธุรกิจขององค์กรว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด เพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการ ผู้นำในองค์กรเชิงซ้ำและเสียเวลามากกับการเน้นย้ำในรายละเอียดกับบุคลากรที่ขาดคุณภาพหรือบุคลากรที่ทำงานไม่ดีทำให้ไม่มีเวลาไปใส่ใจกับบุคลากรที่ทำงานดี เพราะคิดว่าพนักงานทำงานดีอยู่แล้ว ผู้นำในองค์กรไม่เข้าใจและไม่สามารถนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิดเป็นรูปธรรมขึ้นในองค์กรได้ โดยมักจะเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ รอบตัว โดยไม่สามารถวางแผนเพื่อปรับตัวให้รับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ (บุษยมาศ แสงเงิน, 2553)

ปัญหาด้านพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วย ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร ทักษะคติในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในองค์กร และการช่วยเหลือกันในองค์กร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎี เมื่อพฤติกรรมของคนแตกต่างกัน ทฤษฎีที่ใช้จึงแตกต่างกันไปด้วย ขึ้นอยู่กับว่าเราจะศึกษาในระดับใด เช่น ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร ถ้าหากองค์กรมีกลุ่มเดียวหรือหลายกลุ่มพฤติกรรมย่อมต่างกัน แต่เมื่อมีหลายกลุ่มก็จะย่อมเกิดความขัดแย้งกัน เพราะแต่

ละกลุ่มมีมุมมองที่แตกต่างกัน มีผลประโยชน์แตกต่างกัน แต่ละกลุ่มจะประนีประนอมตกลงผลประโยชน์กันอย่างไร (Fayol, 1916)

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย คือ การปรับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมโดยหลักพฤติกรรมศาสตร์ความพยายามหลาย ๆ ครั้งที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในองค์กร สังเกตว่าการวิจัยทางสังคมวิทยาทางด้านพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ “Production Deviance” และ “Property Deviance” ซึ่งทั้ง 2 ประเภทนี้เป็นพฤติกรรมฝ่าฝืนกฎทั้งคู่โดยในประเภทที่ 1 นั้น รวมถึงพฤติกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิต เช่น งานที่ต่ำกว่ามาตรฐาน การอุ้งงาน ส่วนในประเภทที่ 2 คือ การล่วงละเมิดในทรัพย์สินขององค์กร เช่น การขโมย การลักเล็กขโมยน้อย การย้ายออก

การใช้รูปแบบพันธะทางสังคม เพื่อชี้ในเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทั้ง 2 ประเภท ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ ซึ่งสรุปได้ว่าการกระทำส่วนบุคคลมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นเมื่อการผูกพันกับองค์กรนั้นต่ำ ในปัจจุบันได้มีการเสนอแนวคิดของการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม แนวความคิดก็ยังคงมีความแตกต่างกัน 3 ประการ

ประการที่ 1 เสนอความชัดเจนของโครงสร้างใหม่ของ พฤติกรรมของบุคลากรอันไม่พึงประสงค์กับองค์กร ซึ่งรวมถึงมารยาทที่ไม่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา

ประการที่ 2 พัฒนาลักษณะที่แตกต่างของเรื่องที่เกิดขึ้นก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่รวมกับความคิดก่อนหน้านี้

ประการที่ 3 ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด คือ การขยายและการประยุกต์รูปแบบของแรงจูงใจในงานเพื่ออธิบายและทำนายชนิดของพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมที่แตกต่างกันในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะทำนายทั้งรูปแบบทางบวกและลบของพฤติกรรมในองค์กร (Hollinger, 1986)

3. ปัจจัยต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วย ความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพของอุปกรณ์ในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีของ Herzberg ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยศึกษาถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เพื่อหาแนวทางลดความไม่พอใจในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้คนงานมีความรู้สึกที่ดีในการที่จะพยายามเสริมสร้างผลผลิตของงานให้มากขึ้น พบว่าปัจจัยอันมีผลกระทบต่องานแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัย ดังต่อไปนี้ คือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสุขในการทำงาน มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ และปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์สร้าง ความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้น

ได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้าอากาศ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งหลายทั้งปวง ปัจจัยด้านคน ที่สำคัญ คือ ผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และปัจจัยภายในของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และจิตใจคนทำงานเองเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยที่สร้างบรรยากาศในการทำงาน และปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (รัตติยา จันทร์ฉวี, 2556)

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เป็นกรณีศึกษา มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

1.2.2 เพื่อศึกษาบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล พฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการปฏิบัติงาน และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 30 คน จากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมดย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท เดือน สิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2557 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 25 และ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 25 และ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

1.4 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.4.1.1 ข้อมูลด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ประกอบด้วย ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร ทัศนคติในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในองค์กร และการช่วยเหลือกันในองค์กรหน่วยงาน

1.4.1.2 ข้อมูลด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบความปลอดภัย

1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

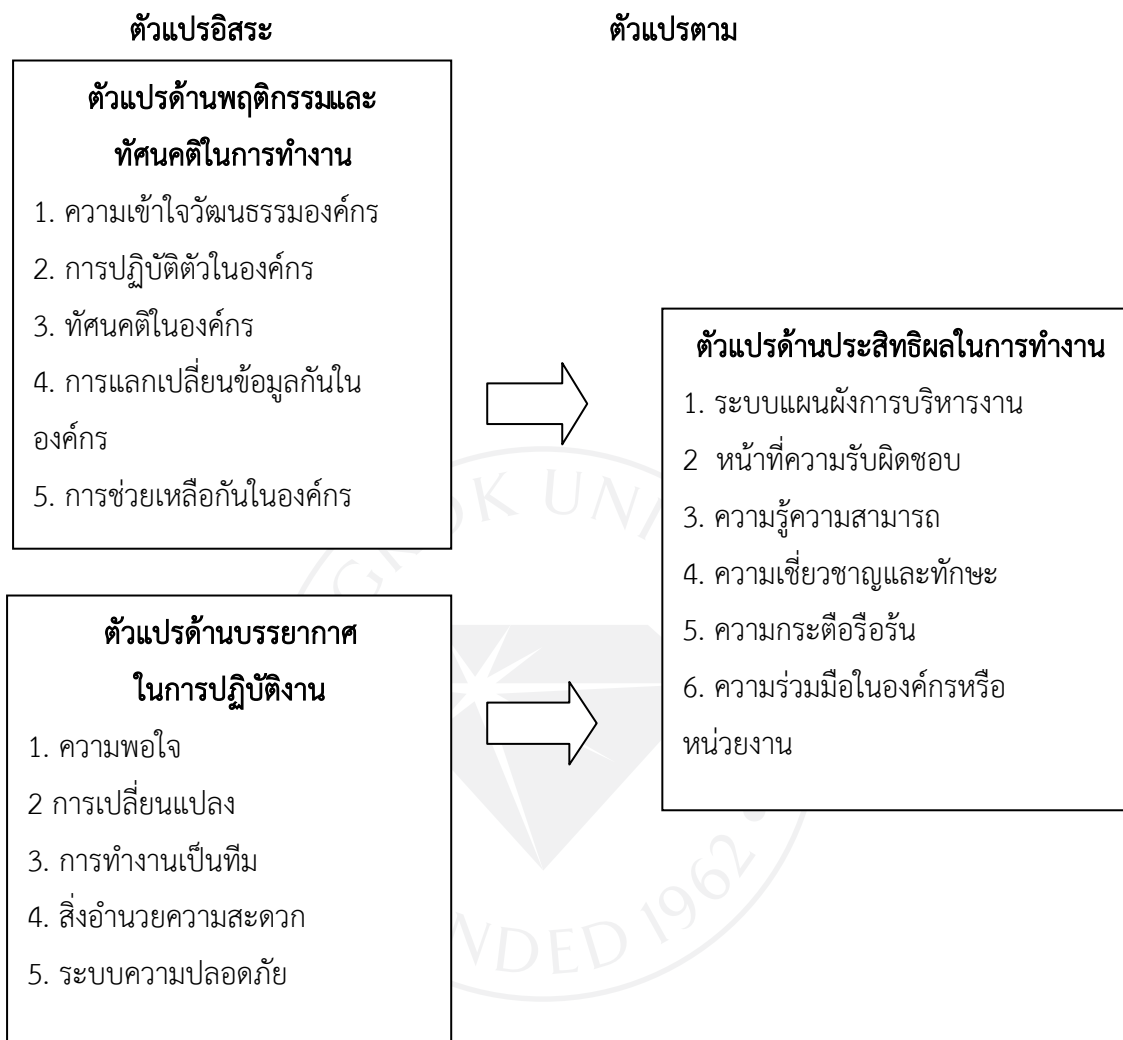
1.4.2.1 ข้อมูลด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผังการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความกระตือรือร้น และความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

1.5 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 2 กลุ่มคือ พฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย



จากกรอบแนวคิดการวิจัยสามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน และตัวแปรด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท โดยเป็นการวิจัยเพื่อให้ทราบว่าพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานและบรรยากาศของพนักงานระดับปฏิบัติการ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานหรือไม่

1.6 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.6.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานและบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เป็นกรณีศึกษามีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.6.1.1 พฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

1.6.1.2 บรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

1.6.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.6.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.7 ข้อยกจำกัดของงานวิจัย

ข้อยกจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1.7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทที่มีอยู่ในระดับปฏิบัติการ ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ

1.7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้จากพนักงานบริษัทที่มีอยู่ในระดับปฏิบัติการ ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน สิงหาคม พ.ศ.2557

1.7.3. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานบริษัทที่มีอยู่ในระดับปฏิบัติการ ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน และกลุ่มตัวแปรบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปร

อิสระที่มีต่อกลุ่มตัวแปรประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละบริษัทย่านถนนเพลินจิต และถนน สุขุมวิท

1.8 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.8.1 วัฒนธรรมองค์กร คือ เครื่องมือทางการบริหารและ การพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่ง เพราะวัฒนธรรมเป็นกรอบวิธีการปฏิบัตินอกเหนือจากกฎระเบียบที่มีอยู่ของคนที่อยู่ในองค์กรนั้น

1.8.2 บรรยากาศองค์กร คือ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาองค์การของมนุษย์ เป็นสิ่ง เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ

1.8.3 พฤติกรรมองค์กร คือ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร ซึ่ง ความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพิ่มผลผลิตและประสิทธิผล ขององค์กรนั้นๆ

1.8.4 ทักษะ คือ ความรู้สึก ความคิดหรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่ง พฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกริยาโต้ตอบ โดยการประมาณค่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสภาวะ แวดล้อมของบุคคลนั้นๆ โดยที่ทัศนคตินี้ สามารถเรียนรู้ หรือจัดการได้โดยใช้ประสบการณ์ และ ทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้ หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการ สสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.9.1 ผลการวิจัยนี้ คาดว่าสามารถนำไปใช้ในการศึกษา ทำความเข้าใจ วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศระหว่างปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้การทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการสามารถขับเคลื่อนเป็นไปอย่างราบรื่น หากถ้าทุกคนในหน่วยงานทำความเข้าใจ

1.9.2 ผลการวิจัยนี้ คาดว่าหน่วยงานจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรและ บรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ มากขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เป็นกรณีศึกษาสามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1. ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กร ประกอบด้วย ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร ทัศนคติในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในองค์กร ทำงานเป็นทีม และการช่วยเหลือกันในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละบริษัทย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านบรรยากาศ ประกอบด้วย ความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบความปลอดภัย ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในแต่ละบริษัทย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

2.3. ตัวแปรตามแบ่งเป็น 1 ตัวแปร ได้แก่

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีด้านประสิทธิผลในการทำงาน ประกอบด้วย ระบบผังการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและทักษะ ความกระตือรือร้น และความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 เรื่อง ได้แก่

2.4.1 การปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.4.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.4.3 ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยกำหนดเป็นกรณีศึกษากรณีศึกษาพนักงานระดับ

ปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เพื่อรับทราบถึงองค์กรแต่ละองค์กร ให้ความสำคัญในการปฏิบัติตัวต่อองค์กร มีทัศนคติต่อผู้ร่วมงานที่ต้องการมีวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานมากขึ้นเพียงใด เราจึงทำการศึกษาคณบดีขึ้นมา ซึ่งคาดว่าสามารถทำการศึกษาวรรณกรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น และผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่พนักงานระดับปฏิบัติการ ในประเด็นการศึกษา ดังนี้ ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ ปัญหาด้านพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กร ปัญหาด้านบรรยากาศในการทำงาน และปัญหาด้านปัจจัยต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ความเข้าใจและพอใจของวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

2.2.1 ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

Senge (1990) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ การเรียนรู้และการนำความรู้มาใช้ในงานจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ เน้นการใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งอื่นๆ ตลอดจนสามารถสร้างให้บุคลากรมี “นิสัยใฝ่รู้” หรือ “รักการเรียนรู้” มีการพัฒนาตนเองให้รู้จักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แต่ถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง หรือมีนิสัยที่จะใฝ่รู้หรือนำความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลหรือจากแหล่งอื่นมาพัฒนางาน ก็จะไม่เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้ ผู้นำและบุคลากรในองค์กรต้องร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ อย่างชัดเจนรวมทั้งนโยบายในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

กระบวนการจัดการความรู้ การจัดการองค์ความรู้ (2551) กล่าวว่า ทำได้หลายวิธีการ ซึ่งถ้าหากเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit หรือ Codified Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือถ้าหากเป็นความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ก็สามารถจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบที่เอื้อต่อการสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

วิจารณ์ พานิช (2550) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ คือ บุคลากรที่อยู่ในองค์กร และมีความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความสามารถมาก เป็นองค์กรที่สามารถ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่ท้าทาย โดยประยุกต์เอาความรู้เดิมและความรู้ใหม่มาพัฒนา ในด้านวิชาการ ก็ไม่สามารถเป็นองค์กรอัจฉริยะได้ ในงานได้อย่างสร้างสรรค์ แต่ถ้าหากองค์กรขาดผู้นำที่มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ หรือบุคลากรในองค์กรนี้ไม่มีความเป็นเลิศ

Cooke & Lafferty (1989) กล่าวว่า วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ คือ สมาชิกในองค์กรมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าจะงานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร สมาชิกในองค์กรมีความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน การสร้างทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อของบุคลากรในองค์กรเพื่อการเป็นวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ต้องเริ่มจากผู้นำในทุกระดับ และเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรในการทำงาน

Black & Porter (2000) กล่าวว่า วัฒนธรรมการเปลี่ยนแปลง คือ เน้นความสามารถของบุคลากรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคลากรมีความตื่นตัวต่องานที่ท้าทาย การเปลี่ยนแปลงในองค์กรเป็นเรื่องที่ยากต้องเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยเฉพาะในเรื่องความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และวิธีการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นการสร้างวัฒนธรรมในลักษณะนี้อาจต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน ผู้นำจะต้องสร้างแรงจูงใจในการสร้างการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง

เกศรา รักชาติ (2549) กล่าวว่า วัฒนธรรมแห่งการตื่นรู้ คือ บุคลากรในองค์กรมีความกระตือรือร้นในระดับสูงบุคลากรในองค์กรมีความร่วมแรงร่วมใจในเป้าหมายเดียวกัน ผู้นำในองค์กรทุกระดับมีความเชื่อในค่านิยมร่วม (Share Value) มุ่งประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน มีพื้นฐานจากวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ องค์กรต้องมีวัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ และมีพื้นฐานของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มาก่อนจึงจะก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการตื่นรู้ได้

McGregor (1960) กล่าวว่า แนวความคิดของ ทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors): Theory X & Theory Y ด้านพฤติกรรมองค์กรแล้ว Douglas Mc Gregor เห็นว่าคนมี 2 ประเภท ตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y และการบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

ทฤษฎี X เชื่อว่า

1. มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงาน
2. มนุษย์ชอบถูกสั่งการ และการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามมากพอ
3. มนุษย์มีความทะเยอทะยานน้อย
4. มนุษย์ประเภทเกียจคร้าน ควรใช้มาตรการบังคับ ใช้กฎเกณฑ์คอยกำกับ ควบคุมใกล้ชิด

และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y เชื่อว่า

1. มนุษย์ทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ
2. มนุษย์ชอบการทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย
3. มนุษย์มีความมุ่งมั่น ขยันทำงาน
4. มนุษย์ประเภทขยัน ควรกำหนดหน้าที่ที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานเชิงบวก

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545ก) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การกระทำ หรือกิจริยาที่ปรากฏออกมาทางร่างกาย ทางกล้ามเนื้อ ทางสมอง ทางอารมณ์ และทางความรู้สึกนึกคิด ซึ่งโดยปกติมนุษย์และสัตว์ย่อมแสดงออกมาให้เป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ชัดและเห็นไม่ได้ชัด ซึ่งขึ้นอยู่กับการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นเป็นสำคัญ

พงศ์ หรดาล (2549) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งแวดล้อมภายนอกและการแสดงออกอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมจากความเคยชิน ประสบการณ์ หรือการศึกษาอบรม เป็นต้น การแสดงออกอาจแสดงได้ทั้งการแสดงพฤติกรรมคล้อยตามหรือต่อต้าน อาจเป็นคุณและโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมนั้นๆ ดังนั้นพฤติกรรมจึงเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์การที่จะดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ธีรพร สุทธิโส (2550) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การทำงานเป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์การ

จุฬาลักษณ์ สภาวรรณวิสุทธิ (2550) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

สุชาติ สุธรรมรักษ์ (2531) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การกระทำทุกอย่างของสิ่งมีชีวิตซึ่งในที่นี้จะเน้นการกระทำ ของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำ นั้น ผู้กระทำ โดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตาม เช่น การเดิน การพูด การคิดและการรับรู้

Lang (2007) ศึกษาเรื่อง ความต้องการในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน จากผลของความเครียดที่ลดลง จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อนำเสนอเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการในงานลักษณะทางจิตและความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นทหารบก จำนวน 1,418 คน ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบงานสัมพันธ์กับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความเครียดและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 261 คน ในโรงงานผลิตน้ำอัดลมแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดบรรยากาศองค์การ และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จากการวิจัยพบว่า พนักงานร้อยละ 81.60 มีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีพนักงานร้อยละ 73.2 มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลมได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน ด้านการสนับสนุน ด้านความความอบอุ่น และ ด้านความเป็นอิสระ โดยสามารถอธิบายได้ร้อยละ 19.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ณัฐินี น้อยเหลือ (2548) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม อายุงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 95 คน ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 42.10 รับรู้ว่าผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของตนมีพฤติกรรมมุ่งเน้นผลสัมพันธภาพต่ำ

2) พนักงานมีการรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลโดยรวมและรายด้าน (ด้านระบบงานด้านการเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ และด้านความผาสุกและความพึงพอใจ) อยู่ในระดับปานกลาง

3) พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีและรายด้านคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ด้านความเป็นมืออาชีพ และด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดีส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านการแสดงความคิดเห็นอยู่ระดับปานกลาง และด้านการขาดงานอยู่ในระดับต่ำ การรับรู้มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านระบบงาน และการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลด้านเรียนรู้และการสร้างแรงจูงใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานองค์การอิสระ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 45.40

ชวนพิศ ทองทวี (2534 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545ก) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าผู้นั้นจะรู้ตัวหรือไม่และผู้อื่นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชาติ (2535 อ้างใน สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545ก) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ สิ่งที่บุคคลกระทำ แสดงออกมา ตอบสนอง หรือโต้ตอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้

ประसान หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู (2537) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ

1. การกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีสิ่งมีชีวิต และบุคคลอื่น สามารถสังเกตเห็นได้จากการกระทำกิจกรรมเหล่านั้น ซึ่งมีทั้งทางดีและทางไม่ดี เช่น การหัวเราะ การร้องไห้ เสียใจ ฯลฯ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลจากกระบวนการทางจิตวิทยา ได้แก่ การจูงใจ การเรียนรู้ การจำ การลืม และความรู้สึกนึกคิด

2. กระบวนการต่าง ๆ ของบุคคลที่ปฏิบัติต่อสภาพแวดล้อมของบุคคลเหล่านั้นออกมาในรูปแบบของการกระทำ หรือ การแสดงออกของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งอยู่ภายใต้กลไกของความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

วิภาพร มาพบสุข (2546) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์การมีวิจารณ์ญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึกและการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดีซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

Baron & Greenberg (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึง การศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ และทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผล ขององค์การในภาพรวม

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของ ตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นๆ จะทำให้ผู้นั้นมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

Roger (1978) กล่าวว่า ซึ่งบุคคลนั้นที่จะคิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบ หรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Fishbein & Ajzen (1975) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ทศนคติ เป็นความรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใดๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิริยาตอบสนอง ด้วยพฤติกรรมตามแนวคิดนั้น เป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมโดยตรง

สมิต สัจฉุกร (2556) ซึ่งการที่พนักงานในหน่วยงานจะการช่วยเหลือกันได้นั้น ทุกคนต้องมีอัธยาศัย จิตใจ ความคิด ทศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

ธงชัย สันติวงษ์ (2549) กล่าวว่า ทศนคติจะทำหน้าที่เป็นกลไกที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อใช้สำหรับการปรับตัว (Adjustment) หมายความว่า ตัวบุคคลทุกคนจะอาศัยทศนคติเป็นเครื่องยึดถือสำหรับการปรับพฤติกรรมของตนให้เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนสูงที่สุด และให้ผลเสียน้อยที่สุด ดังนี้ทศนคติจึงสามารถเป็นกลไกที่จะสะท้อนให้เห็นถึงเป้าหมายที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ของเขา และด้วยสิ่งเหล่านี้เองที่จะทำให้แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นไปในทางที่ต้องการมากที่สุด

2. เพื่อการป้องกันตน (Ego-defensive) โดยปกติในทุกขณะ คนโดยทั่วไปมักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับความจริงในสิ่งซึ่งเป็นที่ขัดแย้งกับความนึกคิดของตน (Self-image) ดังนี้ทศนคติจึงสามารถสะท้อนออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตน โดยการแสดงออกจะเป็นความรู้สึกถูกเหยียดหยาม หรือดิฉินนินทาคนอื่น และขณะเดียวกันก็จะยกตนเองให้สูงกว่า ด้วยการมีทศนคติที่ถือว่าตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น

3. เพื่อการแสดงความหมายของค่านิยม (Value Expressive) ตามที่ได้เคยกล่าวมาแล้วว่า ทักษะคตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมต่างๆ และด้วยทักษะคตินี้เองที่จะใช้สำหรับสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมต่างๆ เหล่านี้ในลักษณะที่จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ดังนั้นทักษะคตินี้จึงสามารถใช้สำหรับอธิบายและบรรยายความเกี่ยวกับค่านิยมต่างๆ เหล่านี้ได้

4. เพื่อเป็นตัวจัดระเบียบเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะคติจะเป็นมาตรฐานที่ตัวบุคคลจะสามารถใช้ประเมินและทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมที่มีอยู่รอบตัวเขาด้วย กลไกดังกล่าวนี้เองที่ทำให้ตัวบุคคลสามารถรู้และเข้าใจถึงระบบและระเบียบของสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่รอบตัวเขาได้ การพิจารณาในแง่นี้ทักษะคติจะเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบ หรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับที่จะใช้อ้างอิงถึงเพื่อสำหรับหาทางเข้าใจ ค้นหาความหมาย ขยายความให้เห็นข้อแตกต่างตรวจสอบดูความผิดปกติและแม้แต่เพื่อเสริมสร้างให้การรับรู้และเข้าใจเรื่องนั้นๆ ละเอียดยิ่งขึ้นต่อไปอีก

โสภา ชูพิกุลชัย (2522) กล่าวว่า ทักษะคติ คือ การรวบรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อความคิดเห็นและความจริงรวมทั้งความรู้สึกซึ่งเราเรียกว่า เป็นการประเมินค่าทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกันและจะบรรยายให้ทราบถึงจุดแกนกลางของวัตถุนั้น ๆ ความรู้และความรู้สึกเหล่านั้น มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่งขึ้น

Allport (1935) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความพร้อมทางด้านจิตใจและประสาทอันเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลความพร้อมดังกล่าว มีทิศทางหรืออิทธิพลเหนือการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งของต่อบุคคลหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ขรรค์ชัย ตูลารักษ์ (2542) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดความเชื่อหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง อันเนื่องมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ตามสภาพการณ์โดยมีแนวโน้มที่จะแสดงปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่งทั้งในทางสนับสนุนและโต้แย้งและสามารถสื่อความหมายนัยของทักษะนั้นๆ โดยการแสดงออก

Good (1959) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ต่อสภาพการณ์บางอย่างต่อบุคคลหรือสิ่งของ เช่น ความพึงพอใจ

บรรพต คันธเสน (2538) อธิบายเกี่ยวกับทักษะคติว่า ทักษะคติเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลแต่ละบุคคลย่อมมีประสบการณ์ อันเป็นสิ่งเสริมสร้างทักษะคติต่างกันไปสู่คตินี้ล้อมรอบตัวบุคคล ซึ่งบุคคลสังสรรค์ด้วยทั้งในทางตรงและทางอ้อมเป็นกลจักรสำคัญที่ก่อให้เกิดการสร้างทักษะคตินั้น ทักษะคติจึงสร้างขึ้นโดยได้รับอิทธิพลจากครอบครัว โรงเรียน เพื่อนฝูงกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม สื่อมวลชนและสิ่งรอบตัวบุคคลเราสามารถเรียนรู้ทักษะคติโดยมีการสังสรรค์กับสิ่งที่มีทักษะคติโดยตรง ทักษะคติที่สร้างขึ้นโดยลักษณะนี้ค่อนข้างจะเข้มข้น แต่มีเพียงส่วนน้อยที่ทักษะคติจะเกิดจาก

ประสบการณ์ตรง บางครั้งบุคคลอาจมีประสบการณ์ที่นับได้ว่าเป็นประสบการณ์ที่รุนแรงมากกับสิ่งหนึ่ง ทักษะดีต่อสิ่งนั้นจะถูกสร้างขึ้นและมีความเข้มข้นอย่างสูงด้วยการอธิบายถึงการสร้างทัศนคตินี้จะแยกกล่าวตามองค์ประกอบของทัศนคติคือในขั้นแรกจะเกิดการสร้างความรู้สึกเชื่อมั่นก่อน จากนั้นความรู้สึกและอารมณ์จะถูกสร้างขึ้นตามมาและเกิดการแสดงพฤติกรรมให้ปรากฏหลังจากเกิดความรู้สึกแล้ว

Milbrath (1966) กล่าวว่า บุคคลที่มีทัศนคติแบบอำนาจนิยมพอใจในสังคมที่มีความสัมพันธ์กันเป็นไปตามสถานภาพ เช่น ผู้บังคับบัญชาได้รับความเชื่อฟังจากลูกน้องโดยปราศจากการคัดค้าน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึงความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใดความพร้อมดังกล่าวของบุคคล เห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่าชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

นิพนธ์ แจ้งเอียด (2525) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ สิ่งที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งเราไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่เราสามารถดูได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเรายังไง

2.2.2 ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงาน จึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้า และนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์กร

แสวง จันทร์ถนอม (2538) และพรนพ พุกกะพันธ์ (2542) กล่าวว่า ปัจจุบันไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ทั้งนี้ เพราะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองด้วย ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อมๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึง คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนแล้วจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถ ตอบสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

สนั่น เกษารีย์ (2551) การจัดการองค์กรเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน สนั่น เกษารีย์ (2551) กล่าวว่า เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการแข่งขันขององค์กร ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กร ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรได้ เช่น เงินทุน ทักษะ เวลา กำลังคน และทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องตัดสินใจว่าเวลาใดควรที่จะมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือเวลาใดจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ธนอรธย์ สาระจันทร์ (2554) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนั้น หากมีปัญหาหรือเกิดข้อโต้แย้งขึ้น ก็สามารถโต้แย้งได้ แต่ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์ของทีม ปัจจุบันมีหลาย ๆ องค์กร โดยเฉพาะองค์กรใหญ่ๆ ต้องเผชิญกับปัญหากับความขัดแย้งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในระดับฝ่าย แผนก รวมถึงความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วยกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีองค์หรือจัดการอบรมการทำงานเป็นทีมขึ้นมา ด้วยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่า จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก็เป็นอย่างนั้นจริงๆ

Yoder (1958) กล่าวว่า ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) กล่าวว่า บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่น ๆ จากการศึกษาของ นิเวล พบว่า บรรยากาศขององค์การแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มพึงพอใจในงานน้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด

Gilmer (1971) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การนั้นด้วย

Dessler (1976) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การ เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลที่มีต่อประเภทขององค์การที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ของความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาสโครงสร้างองค์การ การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความนับถือ

Likert (1967) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การหมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม ซึ่งรับรู้โดยบุคคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Litwin & Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การที่มีอำนาจในการตัดสินใจอยู่ที่

ส่วนกลางจะทำให้ผลผลิตต่ำ บรรยากาศองค์การที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มการปฏิบัติงานที่ดี ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต

Hellriegel & Slocum (อ้างใน อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย, 2534) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การว่า กลุ่มของคุณลักษณะ บางส่วนขององค์การ หรือส่วนประกอบย่อยบางส่วนในองค์การซึ่งสามารถรับรู้ได้ด้วยบุคคลในองค์การ

Cornell (n.d. อ้างใน กาญจนา เกียรติธนาพันธุ์, 2543) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การว่า เป็นผลรวมของการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของตนที่เกิดขึ้นโดยกำหนดตัวแปรของบรรยากาศองค์การไว้ 5 ตัวแปรคือ (1) ขวัญของครู (2) ความรับผิดชอบในการตัดสินใจของครู (3) การมอบอำนาจในการตัดสินใจ (4) การประเมินผลการใช้อำนาจในการตัดสินใจของครู (5) การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับผู้บริหาร

Freedman, Van & Fiedelney (2004) กล่าวว่า การที่ได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อวัดบรรยากาศองค์การ ที่เรียกว่า “Organizational Vital signs (OVS) ในปี 2004 และได้แบ่งมิติบรรยากาศออกเป็นทั้งหมด 6 ด้านดังนี้

1. ความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นมิติที่พนักงานทำตามที่ได้ให้สัญญาเอาไว้และองค์กรจะกระตุ้นอย่างไรให้พนักงานมีความรับผิดชอบ
2. การให้ความร่วมมือ (Collaboration) พนักงานในองค์กรมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลอย่างไร พนักงานมีการทำงานเป็นทีม และช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างไร
3. ความเป็นผู้นำ (Leadership) พนักงานมีความผูกพันกับผู้นำระดับใด พวกเขารู้สึกอย่างไรกับหัวหน้า ภาวะความเป็นผู้นำเป็นอย่างไร
4. พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับพันธกิจของบริษัท (Alignment) พวกเขารู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือไม่
5. การปรับเปลี่ยน (Adaptability) พนักงานมีความพร้อมที่จะเปลี่ยน และพนักงานพยายามที่หาทางปรับเปลี่ยน เพื่อปรับปรุงงานให้ดีขึ้นหรือไม่
6. ความไว้วางใจ (Trust) นอกเหนือจากมิติทั้ง 5 ข้างต้นที่สามารถบรรยากาศลักษณะของบรรยากาศองค์การได้ความไว้วางใจถือเป็นอีกหนึ่งมิติที่มีผลกระทบต่อทุกมิติของบรรยากาศ

สุรพล พยอมแย้ม (2541) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ ขัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคที่ทราบและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าตามข้อมูลที่มีอยู่ และอุปสรรคที่ไม่คาดคิด และมีได้ควบคุมไว้ก่อน อุปสรรคประเภทหลังนี้เรียกรวม ๆ กันว่า “อุบัติเหตุ (Accident)”

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

อำภา สังข์วิชัย (2543) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐาน ระดับตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 376 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐานอยู่ในระดับสูง

2) ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมูลฐาน ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การได้รับความร่วมมือการทำงานจากสมาชิกในกลุ่ม ระดับการศึกษา การมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 31.94

วิวัฒน์ ธรรมนารอดสกุล (2544) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประกอบวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลพลสุดแทรก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และทำงานในโรงพยาบาลแห่งนี้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 1,649 คน ผลการวิจัยในระยะที่ 1 พบว่า เครื่องมือวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การประกอบด้วย 4 ด้านคือ ด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ ด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์การ และด้านความเข้มแข็งและมั่นคง ผลการวิจัยระยะที่ 2 พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาล ในอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสุดแทรก แต่จากการพัฒนาแบบจำลองการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านพฤติกรรมตามบทบาท และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากการได้รับอิทธิพลทางตรง จากความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ ดังนั้นผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจตคติต่องานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมตามบทบาท โดยผ่านทางพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั่นคือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นปัจจัยหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาท นอกจากนี้การนำพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาเป็นดัชนีในการคัดสรรบุคคลเข้าร่วมงานในองค์การจะทำให้สมาชิกใหม่เป็นที่ยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ประพิณพร ขจรบุญ (2546) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงาน และความผูกพันการของข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างข้าราชการครู สังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 393 คน ผลการศึกษาพบว่า

1) ครูที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกันพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

2) ความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความผูกพันต่อองค์การมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พงศกร อินจับ (2549) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงาน 3-6 ปี ไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ และมีระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง มาทำงาน 30-60 นาทีจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ความเป็นผู้นำโดยรวมของหัวหน้างาน บรรยากาศองค์การโดยรวม พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง
2. อายุการทำงาน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาทำงาน ความเป็นผู้นำของหัวหน้างาน ความเป็นอิสระ การสนับสนุน และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ
3. โครงสร้างและเป้าหมายของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
4. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 51

นุจรินทร์ เล็กแซ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 28-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท พนักงานปัจจุบันส่วนใหญ่มี ตำแหน่งงานอยู่ใน กลุ่มวิชาการ อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท พนักงานมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีทัศนคติในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ อายุ รายได้จากการทำงานระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ขวัญในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

5. ทักษะคิดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับปานกลาง

6. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับต่ำมาก

7. ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับค่อนข้างสูง

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยทำการศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งหญิง และชาย จำนวน 390 คน จากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติการ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5

2. ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือน และสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อนปานกลาง และด้านความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพื่อนมาก

5. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติมีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงาน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า

6. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

7. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ที่ต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

8. การรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

9. ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จันทนา ประสงค์ศิลปกุล (2547) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับพนักงานที่มีเพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่า แรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจกับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจมาก จะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546) ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงาน บริษัท กรีน สपोर्ट (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยศึกษาในด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-32 ปี มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีสังกัดฝ่ายผลิต มีรายได้ประมาณ 5,001-10,000 บาท พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบ (HACCP) ในระดับ

มาก และมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมากที่สุด

Simone & Anthony (2000) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติความรู้และลักษณะพฤติกรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรโดยการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Quality Behavioral Characteristics SelfAssessment: QBCSA กับกลุ่มตัวอย่าง 321 คนจากหลายๆ แห่งด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยธนาคารและโรงงานอุตสาหกรรมวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติความรู้และลักษณะพฤติกรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่า บุคคลที่มีการฝึกอบรมโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน มีความรู้ทัศนคติต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีผลกระทบในทางบวกกับความรู้และทัศนคติต่อโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งมีทั้ง 2 องค์ประกอบสำคัญพื้นฐานของการดำเนินโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเป็นอย่างมาก

อัศรพล อรุณฤกษ์ (2545) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล จากการศึกษาพบว่า ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปีระดับการศึกษาของพนักงานต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับตำแหน่งงาน 1-4 จำนวนมากที่สุด มีทัศนคติเห็นด้วยกับด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ส่วนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 จากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามแนวคิดต่าง ๆ และจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำระบบบริหารงานคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

บุษยามาศ แสงเงิน (2553) ศึกษาเรื่อง บุคลากรภายในองค์กรมักจะคิดว่าองค์กรของเขาดีอยู่แล้ว ไม่เห็นจะมีปัญหาตรงไหนเลย ขาดสำนึกในการให้บริการต่อหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่คิดที่จะพัฒนางานหรือการบริการใหม่ๆ ออกมาเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ บุคลากรจะรอให้ผู้บังคับบัญชา สั่งงานเพียงอย่างเดียว คอยแต่จะปฏิบัติตาม คำสั่ง ไม่เคยคิดที่จะพัฒนางานในแบบเชิงรุก ผู้บริหารและบุคลากรคิดแต่จะทำงานด้านปฏิบัติการหรือธุรการเป็นงานหลัก โดยไม่คำนึงถึงด้านธุรกิจขององค์กรว่าจะไปในทิศทางใดเพื่อตอบสนองผู้มาใช้บริการ ผู้นำในองค์กรเชิงซ้ำและเสียเวลามากกับการเน้นย้ำในราย

เอียดกับบุคลากรที่ขาดคุณภาพหรือบุคลากรที่ทำงานไม่ดีทำให้ไม่มีเวลาไปใส่ใจกับบุคลากรที่ทำงานดี เพราะคิดว่าพนักงานทำงานดีอยู่แล้ว ผู้นำในองค์กรไม่เข้าใจและไม่สามารถนำการเปลี่ยนแปลงให้เกิด เป็นรูปธรรมขึ้นในองค์กรได้ โดยมักจะมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ รอบตัว โดยไม่สามารถวางแผนเพื่อปรับตัวให้รับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้

พรทิพา พลีสคาม (2544) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบ ภายในของสำนักตรวจสอบภายใน องค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อ ทักษะคิดในการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาที่สำเร็จ สูงสุด และระยะเวลาการปฏิบัติงานใน องค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ส่วนหน้าที่ในส่วนงานไม่มี ผลต่อทักษะคิดของผู้รับการตรวจสอบที่มีต่อการตรวจสอบภายในของสำนักตรวจสอบภายใน

เพ็ญศรี สรณารักษ์ (2538) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินที่มี ต่อการตรวจสอบการดำเนินงาน พบว่าอายุและระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการคาดหวัง ในการเปลี่ยนแปลงระบบการตรวจสอบ แต่เพศจะมีความสัมพันธ์กับระดับทักษะคิดที่มีต่อการ เปลี่ยนแปลงระบบการตรวจสอบ และมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินควรวางแผน ประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการตรวจสอบการดำเนินงาน และสร้าง สิ่งจูงใจให้เกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินได้มีผลงานทางด้าน การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวมต่อไปในอนาคต

Buckley (2002) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและทัศนคติของครูในโรงเรียน ต่อผู้นำ พฤติกรรมผู้นำและความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและทัศนคติของครูในโรงเรียนต่อผู้นำ พฤติกรรมผู้นำและความสัมพันธ์ของ สมาชิกในองค์กร ของครูในสถาบันอุดมศึกษา ตัวอย่างประชากรทั้งหมด 500 คน โดยเป็นครูใน สถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา พบว่าครูที่มีทัศนคติต่อผู้นำแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าครูที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มาก มีทัศนคติที่ดีกว่าครูที่มีส่วนร่วมน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มานิตย์ เรืองรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่อง “ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบความรู้และทัศนคติทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมระหว่างนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ที่อยู่ในโรงเรียนเขตชุมชนชั้นใน และนักเรียนโรงเรียนเขตชุมชนชั้นนอก สังกัดกรุงเทพมหานครกลุ่ม ตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ในโรงเรียนเขตชุมชนชั้นใน 240 คน และนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 5 ที่อยู่ในโรงเรียนเขตชุมชนชั้นนอก 240 คน รวม 480 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ วิจัยเป็นแบบทดสอบความรู้และแบบสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า ซี (Z – Test) เปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างความรู้และทัศนคติของนักเรียนใน 2 เขตชุมชนผลการวิจัยพบว่าความรู้ทางด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์พอใช้และนักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และผลการเปรียบเทียบความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนในเขตชุมชนชั้นใน และเขตชุมชนชั้นนอกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

น้ำอ้อย สหพันธ์ (2547) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ พบว่าบุคลากรทางการแพทย์มีทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การอยู่ใน ระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และมีความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์การในระดับสูง บุคลากรทางการแพทย์ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีทัศนคติต่อนโยบายการ ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกัน บุคลากรทางการแพทย์ระดับบริหารมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ ระดับปฏิบัติการ บุคลากรสายงานสนับสนุน มีทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสูงกว่าบุคลากรสายงานหลัก บุคลากรทางการแพทย์สายงานสนับสนุน และบุคลากรสายงานหลัก มีพฤติกรรมเป็น พนักงานที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3.2 ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

พระสุรชัย หงส์ตระกูล (2557) บรรยากาศในการทำงานก็มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลในการทำงานอย่างมาก เนื่องจากคนที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ว่างเปล่า แต่การทำงานของพนักงานต้องอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมบางสิ่งบางอย่าง ตั้งแต่บทบาทความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของพวกเขา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็นหรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึกและรับรู้ได้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆในองค์กร ซึ่งทัศนคติ ค่านิยม บรรทัดฐาน และความรู้สึกของคนที่มีต่อองค์กรเรียกว่า “บรรยากาศองค์กร” โดยบรรยากาศองค์กรนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามประการ คือ

ประการแรก บรรยากาศองค์กรบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ

ประการที่สอง ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรหรือโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนงานภายในองค์กร

ประการที่สาม ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและความพอใจของคนในองค์กร และองค์กรที่มีบรรยากาศดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก สามัคคี มีความเข้าใจกัน มีขวัญกำลังใจดี ยินดีปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มในการ ทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งระหว่างปฏิบัติงานในองค์กรได้ ในทางกลับกันองค์กรใดที่มี บรรยากาศไม่พึงประสงค์ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานไม่อยากทำงาน ขาดความตั้งใจ ขาดความเอาใจใส่และ ขาดความกระตือรือร้นในการที่จะทำงาน เป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้

รัตติยา จันทร์ฉวี (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสุขในการ ทำงาน มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดย เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ จะทำ และปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการ ทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ปัจจัยด้าน สิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้าอากาศ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งหลาย ทั้งปวง ปัจจัยด้านคน ที่สำคัญ คือ ผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และปัจจัยภายในของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและจิตใจคนทำงานเองเป็นสำคัญ

Pamela (2005) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การความพึงพอใจในการทำงาน สมรรถนะ และ ความตั้งใจในการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง นพยาบาลจากโรงพยาบาล 22 แห่ง จำนวน 2,400 คน ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน การทำงาน สมรรถนะในการทำงาน และความตั้งใจในการทำงานของพยาบาลโดยบรรยากาศองค์การ มีส่วนในการสนับสนุนต่อบุคลิกภาพของพยาบาลในการรับรู้บรรยากาศองค์การ

Moren & Furnandez (2003) ได้ร่วมกันศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การและความสัมพันธ์ใน การรับรู้และสนับสนุนนวัตกรรมองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันมีผล ต่อการรับรู้และการสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กรและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับองค์กรด้วย

Johnson (1996); Morison (1997) และ Schmit & Allscheid (1995) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระหว่างความพึงพอใจของพนักงาน และระดับความ พึงพอใจของลูกค้า นอกจากนี้ Thompson (1996) พบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในบรรยากาศ การทำงานส่งผลให้อัตราการลาออกลดน้อยลง พนักงานลางานน้อยลง อัตราการเลิกจ้างมีน้อยลง เพราะบริษัทมีผลประกอบการที่ดีและอัตราความปลอดภัยในการทำงานมีเพิ่มมากขึ้น

พรณาพรรณ สีหะวงษ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศของ องค์กร ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียน

อาชีพศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นของครู เพื่อจะได้นำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูในการท างานเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ต่อไป

Davidson (2002) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพการบริการในโรงแรม ระบุว่าผู้บริหารของโรงแรมควรให้ความสนใจในบรรยากาศขององค์กร 3 ด้านด้วยกัน เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดไป บรรยากาศทั้ง 3 ด้าน คือ บรรยากาศด้านการบริการ บรรยากาศด้านนวัตกรรม บรรยากาศด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน

Moren & Furnandez (2003) ได้ร่วมกันศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรและความสัมพันธ์ในการรับรู้และสนับสนุนนวัตกรรมองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้และการสนับสนุนนวัตกรรมในองค์กรและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความสัมพันธระหว่างพนักงานกับองค์กรด้วย

บุญใจ ลิมศิลา (2542) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการสถาบันพระราชชนก สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูงกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ชฎานันท์ สุวรรณมณี (2549) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า มิติบรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กร ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาวัดธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลพฤติกรรม ข้อมูลด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน และข้อมูลด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท โดยมีระดับการวัด ดังนี้ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ โดยคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลระดับความเห็นด้านพฤติกรรมองค์กรและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อมูลด้านพฤติกรรมองค์กร ประกอบด้วย ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติตัวในองค์กร ทัศนคติในองค์กร การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในองค์กร และการช่วยเหลือกันในองค์กรหน่วยงาน ความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบความปลอดภัย โดยมีแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อโดยข้อคำถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าอันตรภาคชั้น (Rating Scale) 5 ระดับมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

1 คะแนนหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้านพฤติกรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับน้อยสุด

2 คะแนนหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้าน
พฤติกรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับน้อย

3 คะแนนหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้าน
พฤติกรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับปานกลาง

4 คะแนนหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้าน
พฤติกรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับมาก

5 คะแนนหมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับด้าน
พฤติกรรมองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในระดับมากที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความเห็นด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ข้อมูลด้านบรรยากาศบรรยากาศ ประกอบด้วย ความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงาน
เป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก ระบบความปลอดภัย และประสิทธิภาพของอุปกรณ์ในการทำงาน
โดยมีแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยข้อคำถาม ระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Rating
Scale) 5 ระดับมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. ระดับความเห็นน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความเห็นน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความเห็นมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความเห็นมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลระดับความเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ ฝั่งการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความ
เชี่ยวชาญ ความกระตือรือร้น และความร่วมมือ โดยแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ โดยข้อ
คำถาม มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Rating Scale) 5 ระดับมีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความเห็นน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1
2. ระดับความเห็นน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2
3. ระดับความเห็นปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3
4. ระดับความเห็นมาก มีค่าคะแนนเป็น 4
5. ระดับความเห็นมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลผลค่า ครอนบาร์ท อัลฟ่า (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.913 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2557

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 80 คนจากจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และ ถนนสุขุมวิท จำนวน 5 แห่ง และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่พนักงานระดับปฏิบัติการใน กรุงเทพมหานคร เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557 โดยมีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 25 และ วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 25 และ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557 จำนวน 200 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

- 3.3.1 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม
- 3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการแต่ละบริษัทในพื้นที่ย่าน ถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานที่ไม่ติดภารกิจ ใดๆ
- 3.3.3 ผู้ทำวิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบ คำถามต่างๆ เพื่อให้ผู้กรอกแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และทำการรวบรวมแบบสอบถาม ทั้งหมดด้วยตนเอง
- 3.3.4 ประเมินจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับมา มีความสมบูรณ์ และมีจำนวนครบตามที่ได้ออกแบบไว้ คือ 400 ชุด หรือไม่ หากยังไม่ครบผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนครบตาม จำนวนต่อไป
- 3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว นำไปวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท เป็นกรณีศึกษามีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

- 3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านบรรยากาศมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

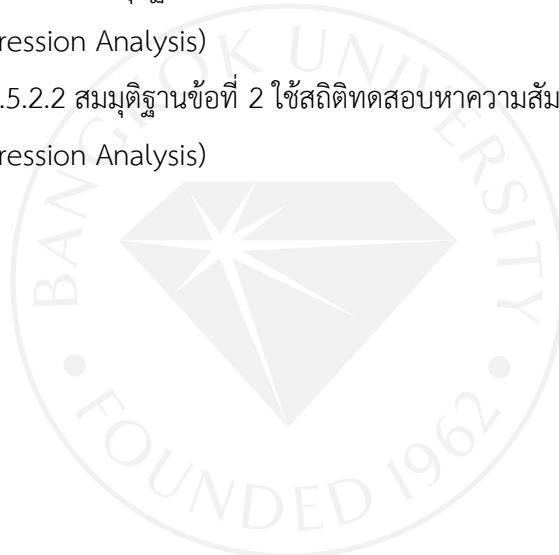
วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน(Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 2 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

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

4.1.1 ข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	44.5
หญิง	222	55.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพศหญิง หรือคิดเป็นร้อยละ 55.5 ที่เหลือเป็น เพศชาย หรือคิดเป็นร้อยละ 44.5

4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในต่างอายุ

ข้อมูลด้านอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	66	16.5
25-30 ปี	170	42.5
31-45 ปี	132	33.0
46 ปีขึ้นไป	32	8.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน อายุ 25-30 ปี มากที่สุด จำนวน 170 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-45 ปี จำนวน 132 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.0 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 66 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.0

4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลด้านระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	78	19.5
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	268	67.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	54	13.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด จำนวน 268 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.5 และระดับปริญญาโท จำนวน 54 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.5

4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในตำแหน่งระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	48	12.0
1-5 ปี	181	45.3
6-10 ปี	76	19.0
11-15 ปี	38	9.5
16-20 ปี	23	5.8
20 ปีขึ้นไป	34	8.5
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาจากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ระยะการปฏิบัติงานระดับ 1-5 ปี มากที่สุด จำนวน 181 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมา ได้แก่ ระยะการปฏิบัติงานระดับ 6-10 ปี จำนวน 76 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.0 ระยะการปฏิบัติงานระดับต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 48 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.0 ระยะการปฏิบัติงานระดับ 11-15 ปี จำนวน 38 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 9.5 ระยะการปฏิบัติงานระดับ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.5 ระยะการปฏิบัติงานระดับ 16-20 ปี จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8

4.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในค้าขายได้

ปรากฏผลดัง

ข้อมูลด้านรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนน
เพลินจิต และถนนสุขุมวิทผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	2.3
10,000-15,000 บาท	92	23.0
15,000-20,000 บาท	110	27.5
20,001-30,000 บาท	102	25.5
30,000 บาทขึ้นไป	87	21.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ระดับรายได้ 15,000-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 110 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 102 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 25.5 รายได้ 10,000-15,000 บาท จำนวน 92 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 87 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.8 ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.3

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน และด้านบรรยากาศในการปฏิบัติ

ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

- 4.2.1 ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร
- 4.2.2 การปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร
- 4.2.3 ทัศนคติในองค์กร
- 4.2.4 การแลกเปลี่ยนความรู้กันในองค์กร
- 4.2.5 การช่วยเหลือกันในองค์กร

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเรื่องของความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเรื่องของความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร	S.D.	\bar{X}
ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร	0.87	3.38

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการปฏิบัติตัวในองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการปฏิบัติตัวในองค์กร	S.D.	\bar{X}
1. การปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร	0.80	3.36
2. การเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร	0.91	3.41
3. การชอบทำงานเป็นทีม	0.97	3.55
4. การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่	0.94	3.46

จากตารางที่ 4.7 ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านการปฏิบัติตัวในองค์กร) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการชอบทำงานเป็นทีม โดยมีระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมา คือ การเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 การเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และการปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านทัศนคติในองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านทัศนคติในองค์กร	S.D.	\bar{X}
วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม	0.81	3.32

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ได้ให้ความสำคัญในเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการแลกเปลี่ยนแปลงข้อมูลกัน ในองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนน สุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ในด้านการแลกเปลี่ยนแปลงข้อมูลกันใน องค์กร	S.D.	\bar{X}
1. การเสนอความคิดเห็น	1.02	3.38
2. การแลกเปลี่ยนความรู้	1.00	3.56

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (ด้านการแลกเปลี่ยนแปลงข้อมูลกันในองค์กร) ได้ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยมีระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และรองลงมา คือ การเสนอความคิดเห็น ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการช่วยเหลือกันในองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการช่วยเหลือกันในองค์กร	S.D.	\bar{X}
1.ความกระตือรือร้น	0.91	3.45
2.ความเป็นพี่เป็นน้อง	1.023	3.63

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน (การช่วยเหลือกัน
ในองค์กร) ได้ให้ความสำคัญกับ ความเป็นพี่เป็นน้อง โดยมีระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และรองลงมา คือ ความกระตือรือร้น ในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิทที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการได้แก่ ด้านบรรยากาศรวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 10 ข้อ

ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

- 4.3.1 ความพอใจกับบรรยากาศ
- 4.3.2 การเปลี่ยนแปลงประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
- 4.3.3 การทำงานเป็นทีม
- 4.3.4 สิ่งอำนวยความสะดวก
- 4.3.5 ระบบความปลอดภัย

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านความพอใจ

ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านความพอใจ	S.D.	\bar{X}
1. ความพอใจกับบรรยากาศ	0.89	3.39
2. ประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1.02	3.46
3. ความพอใจของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.99	3.32

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยมีระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และรองลงมา คือ ความพอใจกับบรรยากาศ โดยมีระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และความพอใจของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการเปลี่ยนแปลง

ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการเปลี่ยนแปลง	S.D.	\bar{X}
การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร	0.91	3.40

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (**ด้านการเปลี่ยนแปลง**) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กร ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการทำงานเป็นทีม

ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านการทำงานเป็นทีม	S.D.	\bar{X}
1. สนับสนุนกิจกรรม	0.98	3.27
2. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	1.14	3.13
3. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนกิจกรรม	1.11	3.19

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (**ด้านการทำงานเป็นทีม**) ได้ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในเรื่องการสนับสนุนกิจกรรม ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และรองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนกิจกรรม โดยมีระดับสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ โดยมีระดับสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	S.D.	\bar{X}
1. ปริมาณคอมพิวเตอร์เพียงพอ	0.97	3.56
2. สิ่งอำนวยความสะดวก	0.98	3.57

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**) ได้ให้ความสำคัญในระดับมาก ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และรองลงมา คือ ปริมาณคอมพิวเตอร์เพียงพอ โดยมีระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านระบบความปลอดภัย

ระดับความคิดเห็นด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในด้านระบบความปลอดภัย	S.D.	\bar{X}
ระบบความปลอดภัย	0.95	3.57

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน (**ด้านระบบความปลอดภัย**) โดยมีระดับความสำคัญในเรื่องระบบความปลอดภัย ในระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลในการทำงาน แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบแผนผังการบริหารงาน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความเชี่ยวชาญและทักษะ ด้านความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

- 4.4.1 ระบบแผนผังการบริหารงาน
- 4.4.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ
- 4.4.3 ความรู้ความสามารถ
- 4.4.4 ความเชี่ยวชาญและทักษะ
- 4.4.5 ความกระตือรือร้น
- 4.4.6 ความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านระบบแผนผังการบริหาร

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านระบบแผนผังการบริหาร	S.D.	\bar{X}
การระบบแผนผังการบริหาร	0.87	3.46

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านระบบแผนผังการบริหาร**) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารระบบงานตามแผนผัง ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท
ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลิน จิต และถนนสุขุมวิท ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	S.D.	\bar{X}
หน้าที่ความรับผิดชอบ	0.93	3.36

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ**)
ได้ให้ความสำคัญในเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท
ในด้านความรู้ความสามารถ

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลิน จิต และถนนสุขุมวิท ในด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	S.D.	\bar{X}
ความรู้ความสามารถ	0.86	3.52

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านความรู้ความสามารถ**)
ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความสามารถ ในระดับความสำคัญมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านความเชี่ยวชาญและทักษะ

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้าน ความเชี่ยวชาญและทักษะ	S.D.	\bar{X}
1. ความเชี่ยวชาญ	1.01	3.29
2. การจัดการอบรม	0.98	3.27

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านความเชี่ยวชาญและทักษะ**)
ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความเชี่ยวชาญ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.29
รองลงมา คือ การจัดการอบรม ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านความ
กระตือรือร้น

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้าน ความกระตือรือร้น	S.D.	\bar{X}
ความกระตือรือร้น	0.96	3.35

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านความกระตือรือร้น**)
ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความเชี่ยวชาญ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.35

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน

ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท ในด้านร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน	S.D.	\bar{X}
1. การจัดกิจกรรมยกย่องผู้ที่มีผลงาน	1.00	3.21
2. การปรึกษาหารือ	0.97	3.27
3. การรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ	0.87	3.44

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ด้านประสิทธิผลในการทำงาน (**ด้านร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงาน**) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา คือ การปรึกษาหารือ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.27 และการปรึกษาหารือ ในระดับความสำคัญปานกลาง ที่ระดับค่าเฉลี่ย 3.21

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Multiple Regression Analysis

สมมติฐาน

การวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตารางที่ 4.22: แสดงค่าความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปร

Model Summary

ตัวแปรอิสระ	R Square
ปัจจัยด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน	.495

Predictors: (Constant), รวมความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร, รวมการปฏิบัติตัวตามในองค์กร, รวมทัศนคติ, รวมการแลกเปลี่ยน, รวมการช่วยเหลือกันในองค์กร

ความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมารวมกัน จากตัวอย่างตัวแปรอิสระมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลถึง 49.5% ส่วนที่เหลือ 50.5% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.23: แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	96.726	5	19.345	77.201	.000 ^a
	Residual	98.729	394	.251		
	Total	195.455	399			

a. Predictors: (Constant), รวมความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร, รวมการปฏิบัติตัวตามในองค์กร, รวมทัศนคติ, รวมการแลกเปลี่ยน, รวมการช่วยเหลือกันในองค์กร

b. Dependent Variable: ด้านประสิทธิผล

สมมติฐานทางสถิติ

สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ผลความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ในที่นี้จะตั้งทุกตัวแปรอิสระ คือตัวแปรด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน

ตารางที่ 4.24: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.918	.132		6.974	.000
	รวมความเข้าใจ	.062	.038	.077	1.612	.108
	รวมการปฏิบัติตัว	.352	.073	.357	4.846	.000
	รวมทัศนคติ	.075	.041	.087	1.824	.069
	รวมการแลกเปลี่ยน	.157	.046	.200	3.386	.001
	รวมช่วยเหลือ	.072	.050	.086	1.426	.155

a. Dependent Variable: ด้านประสิทธิผล

ค่า P ปัจจัยทางด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร = 0.108 > .05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยทางความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.077

ค่า P ปัจจัยทางด้านการปฏิบัติตัวตามในองค์กร = 0.000 < .05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยทางการปฏิบัติตัวตาม สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.357

ค่า P ปัจจัยทางด้านทัศนคติ = 0.069 > .05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการชอบทำงานเป็นทีม ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.087

ค่า P ปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้ = 0.001 < .05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.200

ค่า P ปัจจัยการช่วยเหลือกันแบบพี่แบบน้อง = 0.086 > .05 ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.155

สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบางตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลสรุปได้ว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ ตัวแปรด้านความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร ด้านทัศนคติ ด้านเสนอความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และด้านการช่วยเหลือกันแบบเป็นพี่เป็นน้อง และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ การปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร โดยดูจากค่า Beta ว่าค่าไหนมีความสัมพันธ์สูงสุด จากตาราง การปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลร้อยละ 35.7 มีอิทธิพลสูงสุด

1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิผลต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการพนักงานบริษัทในพื้นที่ย่านถนนเพลินจิต และถนนสุขุมวิท

ตารางที่ 4.25: แสดงค่าความมีอิทธิพลระหว่างตัวแปร

Model Summary

ตัวแปรอิสระ	R Square
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน	.586

a. Predictors: (Constant), safety, กิจกรรมที่สนับสนุน, ปริมาณคอมฯ, กิจกรรมสัมพันธ์, ประสิทธิภาพของคอม, พอใจกับบรรยากาศ, สิ่งอำนวยความสะดวก, ผู้บังคับบัญชา, การเปลี่ยนแปลง, พอใจIT

ความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมารวมกัน จากตัวอย่างตัวแปรอิสระมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพลถึง 58.6 % ส่วนที่เหลือ 41.4 % เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ

ตารางที่ 4.26: แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	114.605	5	22.921	111.700	.000 ^a
	Residual	80.850	394	.205		
	Total	195.455	399			

a. Predictors: (Constant), รวมความปลอดภัย, รวมการเปลี่ยนแปลง, รวมสิ่งอำนวยความสะดวก, รวมทำงานเป็นทีม, รวมความพอใจ

b. Dependent Variable: ด้านประสิทธิผล

4.5 สมมติฐานทางสถิติ

สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อผลการทดสอบสมมติฐานสรุปว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ผลความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ในที่นี้จะตั้งทุกตัวแปรอิสระ คือตัวแปรด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.27: แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.809	.114		7.094	.000
	รวมความพอใจ	.226	.049	.253	4.578	.000
	รวมการเปลี่ยนแปลง	.144	.034	.188	4.204	.000
	รวมทำงานเป็นทีม	.180	.035	.232	5.102	.000
	รวมสิ่งอำนวยความสะดวก	.086	.036	.107	2.383	.018
	รวมความปลอดภัย	.123	.031	.165	3.955	.000

a. Dependent Variable: ด้านประสิทธิผล

ค่า P ปัจจัยด้านความพอใจกับบรรยากาศ = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.049

ค่า P ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลง = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.034

ค่า P ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยการเปลี่ยนแปลงสามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.035

ค่า P ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก = $0.018 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.036

ค่า P ปัจจัยด้านระบบความปลอดภัย = $0.000 < .05$ ดังนั้นตัวแปรปัจจัยระบบความปลอดภัย สามารถนำมาใช้พยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.031

สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานและบางตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลสรุปได้ว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ สิ่งอำนวยความสะดวก และจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยดูจากค่า Beta คือ ความพอใจกับบรรยากาศ มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 25.3 และรองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 23.2 ด้านการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 18.8 และด้านระบบความปลอดภัย มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 16.5



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่องการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิทโดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็น 2 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

2. เพื่อศึกษาด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ถูกคัดเลือกให้มาตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการเป็นพนักงานย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการย่านถนนเพลินจิตและถนนสุขุมวิท จำนวน 400 คน คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคาดเคลื่อน ± 5 ได้จำนวน 400 คน (Taro Yamane, 1967, p.886) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการมีคำถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยความเข้าใจ การปฏิบัติตัวผู้บริหาร พนักงาน ความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ทำงานเป็นทีม และเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการจัดประเภท (Selected Category Scale) มีคำถามจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านบรรยากาศซึ่งประกอบไปด้วยประกอบด้วยความพอใจ การเปลี่ยนแปลง การทำงานเป็นทีม สิ่งอำนวยความสะดวก และระบบความปลอดภัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการจัดประเภท (Selected Category Scale) มีคำถามจำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านประสิทธิผลซึ่งประกอบด้วย ฝั่งการบริหารงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ความกระตือรือร้น และ

ความร่วมมือในองค์กรหรือหน่วยงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการจัดประเภท (Selected Category Scale) มีคำถามจำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยในส่วนของข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่ามีค่าเท่ากับ 0.913 สำหรับการเก็บข้อมูลใช้การเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายจากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean :119X) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และในการทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยเชิงพหุเพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่และสัมพันธ์กันในระดับใดใช้วิธีการทดสอบด้วยวิธี Multiple Regression

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยผู้วิจัยขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ตามลำดับดังนี้

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-45 ปี มีระดับปริญญาการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีรายได้ 15,001-20,000 บาท

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ถึงด้านพฤติกรรมและทัศนคติสรุปได้ว่าตัวแปรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการทำงานและบางตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลสรุปได้ว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานคือ ตัวแปรการปฏิบัติตัวตามวัฒนธรรมองค์กร การเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร การชอบทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม การเสนอความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความรู้ ความกระตือรือร้น และการช่วยเหลือกันแบบเป็นพี่เป็นน้อง และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ การรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ โดยดูจากค่า Beta ว่าค่าไหนมีความสัมพันธ์สูงสุด จากตาราง การรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ มีอิทธิพลร้อยละ 19.6 มีอิทธิพลสูงสุด

โดยดูจากค่า Beta ว่าค่าไหนมีความสัมพันธ์สูงสุด จากตาราง การรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ มีอิทธิพลร้อยละ 19.6 มีอิทธิพลสูงสุด

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ถึงด้านบรรยากาศสรุปได้ว่าตัวแปรบางตัวสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ถึงประสิทธิผลในการทำงานและบางตัวไม่สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจากข้อมูลสรุปได้ว่าตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน คือ ประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ความพอใจของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลง สันับสนุนกิจกรรม กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนกิจกรรม ปริมาณคอมพิวเตอร์ เพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวก และจากตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยดู จากค่า Beta คือ ความพอใจกับบรรยากาศ มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 28.3 และรองลงมา คือ ระบบความปลอดภัย มีอิทธิพลถึง ร้อยละ 17.3

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ด้านพฤติกรรมและทัศนคติ ส่วนใหญ่พนักงานต้องการให้มีการรู้วิธีการทำงานใหม่ๆด้านบรรยากาศ พบว่า พนักงานพอใจกับบรรยากาศในการทำงาน และระบบความปลอดภัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติ ให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงหรือสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาวิจัยพบว่าปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของ ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลางซึ่งพนักงานระดับ ปฏิบัติการต้องมีความเข้าใจและพยายามเรียนรู้วัฒนธรรมภายในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Senge (1990) คือการเรียนรู้ความเข้าใจและการนำความรู้ความเข้าใจนั้นๆ มาใช้ในงานจะช่วยให้ งานมีประสิทธิภาพ เน้นการใช้องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งอื่นๆ ตลอดจนสามารถสร้างให้ บุคลากรมี “นิสัยใฝ่รู้” หรือ “รักการเรียนรู้” มีการพัฒนาตนเองให้รู้จักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง แต่ ถ้าหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง หรือมีนิสัยที่จะใฝ่รู้หรือนำความรู้ที่มีอยู่ ในตัวบุคคลหรือจากแหล่งอื่นมาพัฒนางาน ก็จะไม่เกิดการเรียนรู้ในองค์กรได้ ผู้นำและบุคลากรใน องค์กรต้องร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ อย่างชัดเจนรวมทั้งนโยบายในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

5.2.2 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ในเรื่อง ของการปฏิบัติตัวในองค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ การชอบทำงานเป็นทีม ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการทุกคนต้องมีความสามัคคีร่วมกันในการทำงาน และสามารถนำพา ความสำเร็จนั้นไปสู่เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ด้วยกันซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะ มีการแบ่งระดับการปฏิบัติงาน แล้ว ยังต้องมีการแบ่งส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วยหรือ ผู้นำหน่วยเป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของ ตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิด ต่างหน้าที่ ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ จะทำให้ผู้นำมีความสนใจ

มีทักษะ มีความรู้มีทักษะและมีบทบาทหน้าที่ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

5.2.3 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ในเรื่องของทัศนคติในองค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือในหน่วยงานนั้นๆ ต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความเหมาะสม มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Roger (1978) อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวว่า บุคคลนั้นที่จะคิดและรู้สึกอย่างไร กับคนรอบข้าง วัตถุประสงค์หรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดย ทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจาก ความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของ การประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบ หรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายใน บุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป

5.2.4 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมในเรื่องของการแลกเปลี่ยนข้อมูลใน องค์กร จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ การแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งในหน่วยงาน แต่ละหน่วยงาน มีสภาพแวดล้อมไม่ต่างกัน ซึ่งบางหน่วยงานมีลำดับขั้นตอนในการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือองค์กรที่ซับซ้อน จึงไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กระบวนการ จัดการความรู้ การจัดการองค์ความรู้ (2557) กล่าวว่า ทำได้หลายวิธีการ ซึ่งถ้าหากเป็นความรู้ที่ ชัดแจ้ง (Explicit หรือ Codified Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้เทคโนโลยี สารสนเทศ หรือถ้าหากเป็นความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) ก็สามารถจัดทำเป็นระบบทีมข้าม สายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

5.2.5 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยทางด้านพฤติกรรม ในเรื่องของการช่วยเหลือกันใน องค์กร คือ การช่วยเหลือกันแบบเป็นพี่เป็นน้อง จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมากซึ่ง สอดคล้องกับทฤษฎีของสมิต สัชฌุกร (2556) กล่าวว่า การที่พนักงานในหน่วยงานจะการช่วยเหลือ กันได้ดีนั้น ทุกคนต้องมีอัธยาศัย จิตใจ ความคิด ทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานความร่วมมือ จะต้อง สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการ รวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน เพื่อไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง

5.2.6 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความ พอใจกับบรรยากาศคือ การประสิทธิภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากการตอบแบบสอบถามที่มี ค่าเฉลี่ยมาก ซึ่งการที่พนักงานจะพอใจกับบรรยากาศในการทำงานนั้น อุปกรณ์ในการทำงานที่มี

ประสิทธิภาพก็มีส่วนช่วยในการสร้างบรรยากาศที่ดี และทำให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานพอใจกับสถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ แสวง จันทร์ถนอม (2538) และพรนพ พุกกะพันธ์ (2542) กล่าวว่า ปัจจุบันไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือองค์กรเอกชน ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองด้วย ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อมๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนแล้วจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป

5.2.7 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการเปลี่ยนแปลง จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน พนักงานระดับปฏิบัติการย่อมต้องยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอยู่เสมอ เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานสามารถขับเคลื่อนไปอย่างไม่ติดขัด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สนั่น เกษชาติ (2551) การจัดการองค์กรเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน กล่าวว่า เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการแข่งขันขององค์กร ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้องค์กร ธุรกิจต้องมีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากผลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรขององค์กรได้ เช่น เงินทุน ทักษะ เวลา กำลังคน และทรัพยากรอื่น ๆ ซึ่งผู้บริหารองค์กรจะต้องตัดสินใจว่าเวลาใดควรที่จะมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือเวลาใดจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

5.2.8 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการทำงานเป็นทีม จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยปานกลาง คือ การสนับสนุนให้มีกิจกรรม กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ และผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรม หากจะสร้างบรรยากาศที่ดีต่อหน่วยงาน กิจกรรม ก็เป็นส่วนช่วยที่สำคัญ เพื่อความสนิทสนมของพนักงานในหน่วยงาน จะขาดไปไม่ได้ ถ้าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน พนักงานจะมีแรงกระตุ้นและแรงจูงใจในการทำกิจกรรมที่น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ธนอรรถย์ สาระจันท์ (2554) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม นั้น หากมีปัญหาหรือเกิดข้อโต้แย้งขึ้นก็สามารถโต้แย้งได้ แต่ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์ของ ทีม ปัจจุบันมีหลายๆองค์กร โดยเฉพาะองค์กรใหญ่ๆต้องเผชิญกับปัญหากับความขัดแย้งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในระดับฝ่ายแผนก รวมถึงความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วยกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องธรรงค์หรือจัดการอบรมการทำงานเป็นทีมขึ้นมา ด้วยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่า จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก็เป็นอย่างนั้นจริงๆ

5.2.9 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือปริมาณคอมพิวเตอร์เพียงพอ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ หากปริมาณคอมพิวเตอร์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีเพียงพอ สำหรับให้พนักงานได้ใช้ กระบวนการทำงาน ขั้นตอนการทำงาน จะออกมาในรูปแบบที่ดีสมบูรณ์ สิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา เช่น สถานที่ แพนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ห้องสุขา ที่จอดรถ แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ผู้รับความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ รัตติยา จันทร์ฉวี (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งความสุขในการทำงาน มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivates Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้นให้คนทำงาน โดยเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน อันจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่จะทำ และปัจจัยอนามัย (Hygiene or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่จะสร้างความไม่พอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งจะเป็นตัวสกัดกั้นไม่ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานขึ้นได้ หรือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ดินฟ้าอากาศ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานทั้งหลายทั้งปวง ปัจจัยด้านคน ที่สำคัญ คือ ผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และปัจจัยภายในของตนเอง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและจิตใจคนทำงานเองเป็นสำคัญ

5.2.10 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องระบบความปลอดภัย จากการตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมาก คือ ระบบความปลอดภัยในหน่วยงานเป็นสำคัญ อีกด้านหนึ่ง หน่วยงานทุกๆ หน่วยงานควรจะมีสิ่งนี้ เพื่อความปลอดภัยของพนักงานในขณะที่ปฏิบัติงาน หากขาดสิ่งนี้ไปแต่ละหน่วยงานจะไม่มี ความเชื่อถือและเชื่อมั่นในเรื่องของระบบความปลอดภัย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้แผนกนี้ของหน่วยงานให้ความสำคัญเป็นที่สุด ซึ่งในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในเชิงธุรกิจนั้นต้องการค่าของผลตอบแทนที่คุ้มค่ามากที่สุด และต้องมีการควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆ อย่างรอบคอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยที่อาจเกิดเหตุการณ์ความเสียหายที่ไม่สามารถคิดคำนวณออกมาเป็นตัวเลขหรือตัวเงินได้กับค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปเพื่อการป้องกันมิให้เกิดความไม่ปลอดภัยจากการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สุรพล พยอมแย้ม (2541) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใด ๆ ชัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคที่ทราบและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าตามข้อมูลที่มีอยู่ และอุปสรรคที่ไม่คาดคิด และมีได้ควบคุมไว้ก่อน อุปสรรคประเภทหลังนี้เรียกรวม ๆ กันว่า “อุบัติเหตุ (Accident)”

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

วัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานนั้น สำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน หากเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรและพื่อใจกับบรรยากาศในหน่วยงานแล้ว ผลงานจะสามารถขับเคลื่อนออกมาได้เป็นอย่างดี ดังนั้นหน่วยงานทุกๆ หน่วยงานควรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจ เช่น สนับสนุนให้ทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อความสามัคคีกันภายในหน่วยงาน และผู้บริหารทราบถึงความต้องการ ความเข้าใจ ของพนักงานในหน่วยงานว่าต้องการหรือไม่ต้องการอะไร

5.3.2 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.2.1 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการ ควรรับรู้และรับฟังถึงความเข้าใจกฎระเบียบของบริษัท หากพนักงานไม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กร จะเกิดเป็นเสียกับหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ

5.3.2.2 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของการปฏิบัติตัวในองค์กร หากเข้าใจถึงวัฒนธรรมองค์กรแล้ว พนักงานจำนำมาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เพื่อภาพลักษณ์ต่อตัวพนักงานเองและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

5.3.2.3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของทัศนคติในองค์กร เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานและองค์กรแล้ว พนักงานทุกคนไม่เกิดความแตกแยกทางความคิด เช่น ทุกวันศุกร์ มีการจัดประชุมย่อยหรือกิจกรรมขึ้น เพื่อสานสัมพันธ์ทางความคิด

5.3.2.4 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมทัศนคติในการทำงาน ในเรื่องของการแลกเปลี่ยนข้อมูลในองค์กร พนักงานที่ดี เมื่อได้รับหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลใดๆ มานั้น ควรพิจารณาและไตร่ตรองเพื่อวิเคราะห์ว่าข้อมูลที่ได้รับมานั้น เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ต้องการหรือไม่

5.3.2.5 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมทัศนคติในการทำงานในเรื่องของการช่วยเหลือกันในองค์กร หากต้องการความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะต้องอาศัยสิ่งๆ นี้ ภายในหน่วยงานองค์กร และถ้าพนักงานทุกคนไม่มีการช่วยเหลือกันเองภายในองค์กร งานทุกชิ้นจะไม่ประสบความสำเร็จ

5.3.2.6 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของความพื่อใจกับบรรยากาศ หากทุกคนช่วยเหลือกันทำงานในหน่วยงานหรือองค์กร จะทำให้บรรยากาศในหน่วยงานหรือองค์กรเป็นที่พื่อใจ และตั้งใจทำงานได้เป็นอย่างดี

5.3.2.7 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น พนักงานบางส่วน ยังไม่สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน จึงขอให้ระดับผู้บริหารเข้าใจถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ

5.3.2.8 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องการทำงานเป็นทีม จะขาดไปไม่ได้ในเรื่องของการทำงานทีม ในทุกๆ หน่วยงานจะต้องมี ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานระดับประเทศยังต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม และร่วมมือร่วมใจกันทำงาน

5.3.2.9 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานจะต้องมีให้กับพนักงานในหน่วยงานและที่พนักงานต้อง เช่น มีห้องอาหาร เครื่องดื่ม อาคารจอดรถ ตู้เอทีเอ็ม ในตัวอาคาร

5.3.2.10 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ในเรื่องระบบความปลอดภัย หน่วยงานจะต้องมีระบบความปลอดภัยที่สูงที่สุด เช่น ระบบลิฟท์ในอาคาร ระบบป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น

5.3.3 การเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ต้องการให้หน่วยงานหรือองค์กร มีการประสานงานเรื่องข้อมูลที่สำคัญให้พนักงานระดับปฏิบัติการทราบถึงการรับมือ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น การรับข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องและสำคัญ ทำการส่งสารหรืออีเมลให้กับพนักงานได้รับทราบล่วงหน้า มีการสนับสนุนให้พนักงานเกิดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจ ซึ่งกันและกัน อยากให้หน่วยงานหรือองค์กร จัดกิจกรรมสนับสนุนสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันหรือสาขาร่วม การสร้างการทำงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ หน่วยงานหรือองค์กรควรมีจัดประชุมย่อยในแผนกเสมอ เพื่อการปรับปรุงและร่วมกันแก้ไขกันอย่างเป็นระบบทีม ให้หน่วยงานหรือองค์กรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้พร้อมและก้าวหน้ามากกว่าที่มีอยู่ รวมไปถึงระบบความปลอดภัยของระบบต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กรต้องมีการตรวจระบบความปลอดภัยทุกอาทิตย์ เช่น ระบบการทำงานของลิฟท์ หรือระบบอัคคีภัย เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กิติพันธ์ รุจิรกุล. (2529). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- เกศรา รักชาติ. (2549). *องค์กรแห่งการตื่นรู้*. กรุงเทพฯ: บริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด.
- ขรรค์ชัย ตูลารักษ์. (2541). *ทัศนคติของผู้ป่วยต่องานบริการของโรงพยาบาลพัสสนิคม จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งเสริมการขายใหญ่สี่ลม*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชฎานันท์ สุวรรณมณี. (2549). *บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา : สายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐินี น้อยเหลือ. (2548). *แรงจูงใจและการรับรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานองค์การอิสระแห่งหนึ่ง สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงเดือน พันธมนานิน. (2524). *พฤติกรรมศาสตร์เล่ม 2 จิตวิทยา จริยธรรมและจิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุษยามาศ แสงเงิน. (2553). *ปัญหาของหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานที่ติดต่อจากภายนอก*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/385789>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนอรธัย สาระจันทร์. (2554). *หัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม*. สืบค้นจาก <http://www.fleth.co.th/index.php/th/article/422-422>.
- ธีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิพนธ์ แจ้งเอี่ยม. (2525). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: เอกมัยการพิมพ์.
- นุจรินทร์ เล็กแซ. (2550). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.)*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- น้ำอ้อย สหพันธ์ไพท. (2547). *ทัศนคติต่อนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ กับพฤติกรรม
การเป็นพนักงานที่ดีขององค์การและความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์การของบุคลากรทาง
การแพทย์โรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- บรรพต คันธเสน. (2538). *ทัศนคติของราษฎรอาสาสมัครที่มีต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ในเขต
โครงการพัฒนาเพื่อความมั่นคงพื้นที่ ภูซัด ภูเมียง ภูสอยดาว. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- บุญใจ ลีมีศิลา. (2542). *บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน: กรณีศึกษาข้า
ราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ภาคนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- บุญมัน ธนาศุภวัฒน์. (2537). *จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.*
- ประพิณพร ขจรบุญ. (2546). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันการของข้าราชการครู
สังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน.
ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- ประสาน หอมพลู และทิพวรรณ หอมพลู. (2537). *จิตวิทยาทั่วไป จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ:
วังอักษร.*
- พงศกร อินจับ. (2549). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- พงศ์ หรดาล. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.*
- พรนภาพรรณ สีหะวงษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 4. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.*
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- พระสุรัชย์ หงส์ตระกูล. (2557). *พุทธบริหารการศึกษา. สืบค้นจาก
<http://www.edmdu.net/article/?p=272>.*
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2549). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.*
- เพ็ญศรี สรณารักษ์. (2538). *ทัศนคติของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินที่มีต่อการตรวจสอบ
การดำเนินงาน. รายงานวิชาปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*

- มานิตย์ เรืองรัตน์. (2546). *ทัศนคติและบุคลิกภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ:
สำนักงานทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รัตติยา จันทร์ฉวี. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรวิทยาลัย
พยาบาลบรมราชชนนียะลา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพยาบาลบรมราช
ชนนียะลา.
- วิจารณ์ พานิช. (2550). *วัฒนธรรมองค์กรอัจฉริยะ*. สืบค้นจาก
<https://www.gotoknow.org/posts/230482>.
- วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบัน
ส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.).
- วิภาพร มาพบสุข. (2546). *การทำงานจิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิริณีย์ ธรรมนารถสกุล. (2544). *อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลประกอบวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545ก). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
อักษรภาพพัฒนา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545ข). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.
- สนั่น เถาขารี. (2551). การจัดการองค์กรเชิงกลยุทธ์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพใน
การแข่งขัน. *Industrial Technology Review*, 14(185), 144-149.
- สมหมาย จิรจตุรพักตร์. (2546). *ทัศนคติของพนักงาน บริษัท กรีนสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด
ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP)*. สารนิพนธ์ปริญญา
โทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมิต สักตุมกร. (2556). *การปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันการ
ต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุชาดา สุธรรมรักษ์. (2531). *จิตวิทยาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม สถิติการเกิดอุบัติเหตุเนื่องจากการทำงาน
ปี พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สยาม เมทัลเทคโนโลยี จำกัด.
- โสภา ชูพิกุลชัย. (2522). *จิตวิทยาสังคมประยุกต์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- แสวง จันทร์ถนอม. (2538). *ความพึงพอใจในงานของพนักงาน*. สืบค้นจาก
http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1334&read=true&count=true.

- อัศวพล อรุณฤกษ์. (2545). *ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการรับรู้*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึกที่ว่าเหตุ ความทนทานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อำภา สังข์วิชัย. (2543). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของสาธารณสุขมูลฐานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Allport, G.W. (1935). *Attitudes*. New York: John Wiley & Sons.
- Baron, R. A., & Greenberg, J. (1989). *Behavior in organization* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Black, S., & Porter, L. (2000). *Changing management: Meeting new challenges*. New York: Prentice-Hall.
- Buckley. (2002). *The Relationship of Philosophical Orientation Participation in Decision Making*. Unpublished doctoral dissertation, Case Western Reserve University, Cleveland.
- Cooke & Lafferty. (1989). *Management and organization behavior* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1976). *Organization and management a contingency approach*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Fayol, H. (1916). *Public Administration PHD*. Retrieved from http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2009/12/blog-post_6017.html.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. New York: Addison-Wesley.
- Fiedeldej, V., Dijk, C., & Freedman, J. (2004). *The climate of success*. Retrieved from <http://www.jmfreedman.com/w-climate.htm>.
- Gilmer, R.M. (1971). *Industrial psychology* (2nd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Good, V. (1959). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.

- Gordon, G. (1999). *Organizational behavior: A diagnostic approach* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hollinger, J.O. (1986). Assessing the instructional Management Behavior of principals. *The Elementary School Journal*, 86(2), 221.
- Likert, R. (1967). *The human organization its management and value*. New York: McGraw-Hill.
- Litwin & Stringer. (1968). *Defining and measuring the quality of working life. The Quality of Working Life*. New York: Macmillan Publishing Co., Inc.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Moren & Furnandez, J.M. (2003). Assessing the Organizational Climate and Contractual Relationship for Perceptions of Support for Innovation. *International Journal of Manpower*, 25(2), 167-180.
- Roger, C. (1978). *A relational approach to interpersonal communication in explorations in interpersonal communication*. New York: The Free.
- Yoder. (1958). *Handbook of personnel management and labour relation*. New York: McGraw - Hill.



ภาคผนวก



แบบสอบถามการวิจัย

โดยนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ(ภาควิชาวันเสาร์-วันอาทิตย์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เรื่อง

การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและบรรยากาศในการทำงาน
ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ :

ชาย

หญิง

2. อายุ :

ต่ำกว่า 25 ปี

25-30 ปี

31-45ปี

46ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน:

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

20 ปีขึ้นไป

5. รายได้ :

ต่ำกว่า 10,000 บาท

10,000 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

20,001 - 30,000 บาท

30,000 บาทขึ้นไป

มีต่อตอนที่ 2...→



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขให้ตรงกับความสำคัญของท่านมากที่สุด

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

ความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรของท่านเป็นอย่างดี					
2.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรของท่านอยู่เสมอ ๆ					
3.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานวัฒนธรรมองค์กรของท่านมีความเหมาะสม					
4.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีผู้บริหารที่ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร					
5.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ					
6.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานสามารถเสนอความคิดเห็นหรือวิธีการทำงานใหม่ ๆ ได้อย่างอิสระ					
7.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้และความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
8.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานชอบทำงานเป็นทีม					
9.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีการทำงานในปัจจุบันเป็นลักษณะแบบพี่น้องช่วยเหลือกัน					
10.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานด้วยการเรียนรู้วิธีการทำงานใหม่ๆ ถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน					

มีต่อตอนที่ 3 →



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขให้ตรงกับความสำคัญของท่านมากที่สุด

- | | |
|--------------------------------|------------------|
| 1. ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับความเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความเห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

ความคิดเห็นต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีความพอใจกับบรรยากาศของการทำงานในหน่วยงาน					
2.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน					
3.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีสนับสนุนให้มีโอกาสที่ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ					
4.	หน่วยงานของท่านมีกิจกรรมสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เช่น กีฬาสี วันครอบครัว มีการจัดอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง					
5.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมสัมพันธ์ต่างๆ ทุกครั้งที่มีการจัดขึ้น					
6.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีปริมาณของคอมพิวเตอร์เพียงพอกับการใช้งานในปัจจุบัน					
7.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานพอใจในประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน					
8.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานพอใจในการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) จากหน่วยงาน IT ในปัจจุบัน					
9.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในหน่วยงานของท่านเช่น โต๊ะทำงาน เก้าอี้ เครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่มมีความสะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน					
10.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีระบบความปลอดภัย (Safety) ที่เชื่อถือได้และมั่นคง					

มีต่อตอนที่ 4 →



ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจงโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขให้ตรงกับความสำคัญของท่านมากที่สุด

- | | |
|-----------------------------------|------------------|
| 1. ระดับที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับที่มีประสิทธิผลน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับที่มีประสิทธิผลปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับที่มีประสิทธิผลมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับที่มีประสิทธิผลมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

ความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		ระดับประสิทธิผล				
		1	2	3	4	5
1.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานตามผังการบริหารงานแต่ละส่วนของแผนกในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
2.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในแต่ละตำแหน่งงานเหมาะสมและไม่ซ้ำซ้อนกัน					
3.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีความรู้ความสามารถและทักษะเพียงพอในตำแหน่งงานที่ทำอยู่					
4.	หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อยกย่องผู้ที่มีผลงานโดดเด่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					
5.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีผู้เชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ ทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลคอยให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหา					
6.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานอย่างใฝ่รู้และกระตือรือร้นที่จะทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวภายในและภายนอกองค์กร					
7.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานจะปรึกษาหารือกันอย่างเปิดใจและหาแนวทางแก้ปัญหามากกว่าจะโทษกันและกัน					
8.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานมีการจัดการอบรมเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ					
9.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
10.	หน่วยงานมีพนักงานที่ทำงานได้รับข้อมูลหรือความร่วมมือในองค์กรอย่างรวดเร็วและเต็มที่					

*****ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ*****

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล** ภัณทิตลา นุ่มสังข์
- อีเมล** nu_ployz@hotmail.com
- ประวัติการศึกษา** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ประสบการณ์ทำงาน** Oversea Sales Support บริษัท ทรานส์ แอร์ คาร์โก้ จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อัญชลิตา ชุ่มสวัสดิ์ อยู่บ้านเลขที่ 7

ขอ สวามิภักดิ์ (ใบโรล 1) วิทย ตำบล/แขวง คูมหารินี

อำเภอ/เขต ปทุมวัน จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10330

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560202686

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 ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติและบรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พื้นที่ย่าน อานนท์พณิชยการ และสวนสุขุมวิท

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

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

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

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