

การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์
สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

Study the Work Environment, Communication Quality and Work
System that Affect the Performance of Employees in Accenture
Branch Chengdu, People's Republic of China

**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์
สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

Study the Work Environment, Communication Quality and Work System
that Affect the Performance of Employees in Accenture
Branch Chengdu, People's Republic of China



**BANGKOK
UNIVERSITY**
หนึ่ง หยวน
THE CREATIVE UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2564

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์
สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

ผู้วิจัย หนิง หยาน



ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.ปภพ พุฒิमानรติกุล

BANGKOK
UNIVERSITY
THE CREATIVE UNIVERSITY

หนังสือพิมพ์. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2566, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน (37 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในบริษัท แอคเซนเจอร์สาขา เฉิงตูจำนวน 407 คน และสถิติที่ใช้ในการรายงานข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมติฐานใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า บรรยากาศในการทำงาน คุณภาพการสื่อสาร ระบบการทำงาน ประกอบด้วยด้านสภาพแวดล้อม ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคคลระดับเดียวกัน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านรูปแบบการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน บรรยากาศในการทำงานร่วมกับคน สถานที่ทำงาน ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: บรรยากาศการทำงาน, คุณภาพการสื่อสาร, ระบบการทำงาน, ประสิทธิภาพการทำงาน

Yan, N. Master of Business Administration, March 2023, Graduate School,
Bangkok University.

Study the Work Environment, Communication Quality and Work System that Affect
the Performance of Employees in Accenture Branch Chengdu, People's Republic of
China (37 pp.)

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

ABSTRACT

This research aims to study the work environment, communication quality and work system that affect the performance of employees in Accenture Branch Chengdu, People's Republic of China. A series of questionnaires is used as a tool to collect information from employees in the Accenture Branch Chengdu with 407 people. The statistics was used to report percentages data, means and standard deviation. The Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis were used in order to analyze the data. The survey results show that the work environment, communication quality and work system, as well as the work environment, subordinate department, organizational culture, people of the same level, work process, work style, etc. It affects the performance of employees of Accenture, Chengdu, China. However, environment in working with people, workplace, work without technology. Affecting the performance of employees, place was not affected with the statistical significance of 0.05.

*Keywords: Work Environment, Communication Quality and Work System,
Performance of Work*

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้บรรลุความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ด้วยความช่วยเหลือของ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ได้อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้
ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาที่เกี่ยวข้องในระหว่างการศึกษาและช่วยตรวจสอบความ
ถูกต้อง การวิเคราะห์และตอบคำถามต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการวิจัยของผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมารดา คุณนาย ที่เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและ
คอยช่วยเหลือ คอยให้คำปรึกษา ตลอดจน Miss. Kaili, Jiang และ Mr. Chansak Kulponwattana
ที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำเสมอมา



หญิง ทยาน

**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิด	3
1.5 สมมติฐานและวิธีการทางสถิติ	4
1.6 นิยามคำศัพท์	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	6
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการทำงาน	7
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสื่อสาร	8
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน	9
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบ	12
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
3.4 สมมติฐาน	15
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้	16
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	17
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	24
5.2 ข้อเสนอแนะ	26
บรรณานุกรม	28
ภาคผนวก	30
ประวัติผู้เขียน	37



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)	15
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ	18
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน	18
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารของพนักงานกลุ่มธุรกิจ บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน	19
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากระบบการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ บริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน	20
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ	20
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	21
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	22
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบด้านระบบการทำงานส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	23

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดการวิจัย



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อทุกภาคธุรกิจทำให้การดำเนินงานของธุรกิจและการใช้ชีวิตของพนักงานและของผู้คนได้รับผลกระทบอย่างกว้างขวาง แม้ว่าในปี 2565 แนวโน้มการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง การดำเนินงานของธุรกิจและชีวิตของผู้คนค่อย ๆ กลับสู่ภาวะปกติ แต่ก็ยังได้รับผลกระทบกับการดำรงชีวิต

บริษัทต้องเตรียมแผนสำรองเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรค เช่น ให้งานของหน่วยงานต่าง ๆ เริ่มทำงานจากที่บ้าน ซึ่งได้รับผลกระทบในระดับที่ไม่เท่าเทียมกัน นำมาสู่การทำงานในบรรยากาศที่แตกต่างกันการสื่อสารระหว่างพนักงาน การส่งชิ้นตอนการทำงานและความร่วมมือระหว่างสมาชิกในทีมและความซับซ้อนของกระบวนการทำงานจะถูกลดระดับจากระดับปกติรายวัน เป็นระดับปานกลางถึงสูง เพื่อป้องกันประสิทธิภาพในการทำงานที่อาจจะลดลง ดังนั้นระบบการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างมากสำหรับการทำงานจากที่บ้าน ซึ่งจะสะท้อนถึงระดับความร่วมมือและความสำเร็จระหว่างแต่ละหน่วยงานในขณะเดียวกันการวางระบบกระบวนการทำงานและรายละเอียดการทำงานที่ดี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถติดต่อและส่งมอบงานอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่การแพร่ระบาดปัญหาหลักที่เกิดขึ้นเมื่อปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้ซึ่งจะเป็นจุดสนใจของการวิจัย

1) บุคลากรของหน่วยงานต่าง ๆ มีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับบรรยากาศการปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานภายในหน่วยงาน

2) บรรยากาศการปฏิบัติงาน รูปแบบการทำงาน และสิ่งแวดล้อมที่ทำงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

เพราะฉะนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องบรรยากาศการปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ดังกล่าว จะได้นำไปใช้ในการสร้างแนวทางและวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้บุคลากรมีความผูกพันต่อหน่วยงาน และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงาน

1.2 วัตถุประสงค์

การศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

- 1.2.1 เพื่อศึกษาบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 1.2.3 เพื่อศึกษาระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตมีอธิบายในประเด็นหัวข้อ ดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านบรรยากาศในการทำงาน ข้อมูลด้านคุณภาพการสื่อสารในการทำงาน ข้อมูลด้านระบบการทำงานของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน มีการใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มการบริการของพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจการบริการของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในระหว่างเวลา ดังต่อไปนี้

วันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 400 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 บรรยากาศการทำงาน ประกอบด้วยการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงาน

1.3.3.1.2 คุณภาพการสื่อสารในการทำงาน ประกอบด้วยความผูกพันต่อหน่วยงาน วัฒนธรรมองค์กร และบุคคลระดับเดียวกัน

1.3.3.1.3 ระบบการทำงาน ประกอบด้วยกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีและรูปแบบการทำงาน

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1.3.3.2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วยความเร็ว ความสะดวก และความง่ายต่อการรับรู้

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิด

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ ด้านบรรยากาศการทำงาน ด้านคุณภาพการสื่อสารในการทำงาน ด้านระบบการทำงานและตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดการวิจัย



1.5 สมมติฐานและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมติฐาน

การศึกษาระบบการปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน มีข้อต่อไป

1.5.1.1 อิทธิพลของบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5.1.2 อิทธิพลของคุณภาพการสื่อสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5.1.3 อิทธิพลของระบบการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5.2 วิธีทางสถิติที่ใช้

งานวิจัยนี้มีวิธีการทางสถิติที่ใช้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.5.2.1 การชักถามผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.2.1 สมมติฐานที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.2 สมมติฐานที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมติฐานที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์

บรรยากาศการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสถานที่ทำงาน โดยมีความแตกต่างกันในสถานที่ทำงานและมีความต่างกันของสิ่งแวดล้อม จนทำให้ผลงานมีความต่างกัน โดยมีองค์ประกอบของบรรยากาศในการปฏิบัติงาน คือ การดำเนินงานร่วมกับคน สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงาน

คุณภาพการสื่อสาร หมายถึง มีการสื่อสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงาน ความผูกพันต่อหน่วยงาน วัฒนธรรมองค์กร และบุคคลระดับเดียวกัน มีความต้องการในด้านการสื่อสารอย่างมี

คุณภาพ เพื่อได้มีประสิทธิภาพสูง ในการปฏิบัติงานโดยมีองค์ประกอบของคุณภาพการสื่อสาร คือ ความผูกพันต่อหน่วยงาน วัฒนธรรมองค์กรและบุคคลระดับเดียวกัน

ระบบการทำงาน หมายถึง การใช้ระบบหรือซอฟต์แวร์ในการทำงาน กระบวนการทำงานมีความต้องการใช้เทคโนโลยีในการทำงานและรูปแบบการทำงาน โดยมีองค์ประกอบของระบบการทำงานคือ กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีและรูปแบบการทำงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพโดยใช้ทรัพยากรที่มีคุ่มค่าและประหยัด เมื่อมีการทำงานโดยใช้ระบบจะทำให้กระบวนการทำงานง่ายและสะดวก เมื่อบุคคลรับมอบโครงการใหม่บุคคลมีความสามารถในการรับความรู้ได้อย่างง่ายดาย โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 3 ประการ คือ ความเร็ว ความสะดวก และความง่ายในการเรียนรู้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านบุคคลสมัยใหม่ ในธุรกิจการบริการ

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสภาพแวดล้อมและรูปแบบในสถานที่ทำงาน และคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของธุรกิจการบริการให้มากยิ่งขึ้น

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะ จะเป็นแนวทางตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาบรรยากาศการปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสาร และระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจการบริการ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

โดยเรื่องการศึกษาบรรยากาศการทำงานคุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน มีการอธิบายได้ตามรายการดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการทำงาน

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสื่อสาร

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

การศึกษาบรรยากาศการปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน บริษัท แอคเซนเจอร์ (ประเทศจีน) จำกัด สาขาเฉิงตูก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2009 ขอบเขตธุรกิจหลัก คือ การให้คำปรึกษาด้านการจัดการองค์กรซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เครือข่ายระบบสารสนเทศและการออกแบบระบบแอปพลิเคชัน การพัฒนารวมถึงการขายและให้บริการว่าจ้างการติดตั้ง การบำรุงรักษา การซ่อมแซมและการฝึกอบรมและบริการด้านเทคนิคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและให้คำปรึกษาด้านข้อมูล การจัดตั้งและการจัดการฐานข้อมูลซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์และฮาร์ดแวร์และผลิตภัณฑ์สนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำเข้าและส่งออก ขายส่งหน่วยงานคณะกรรมการ (ยกเว้นการประมูล) เช่าซื้อบริการหลังการขายที่เกี่ยวข้องและให้คำปรึกษาด้านเทคนิค มีส่วนร่วมในระบบข้อมูลเครือข่ายและการจัดตั้งซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์การดำเนินงานและการประมวลผลข้อมูลแบบเรียลไทม์บริการเอชอาร์ การจัดการและบำรุงรักษาแอปพลิเคชัน ระบบบริการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศและการทำธุรกรรมของลูกค้าเอชอาร์ เงินเดือนพนักงาน เป็นต้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการทำงาน

ทฤษฎีและแนวของ รพีพัฒน์ ศรีศิริลาภ (2559); นิรัญญา แซ่ตั้ง (2559); สรียา บุญธรรม (2558) และอภิพงษ์ โชติรัตน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของบรรยากาศในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อหน่วยงาน ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า บรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อ หน่วยงานและองค์กร

อาชวิน ปีตินันท์กุล (2562) อธิบายความหมายของบรรยากาศในการทำงานว่า การที่บุคลากรจะเกิดความผูกพันที่จะทำงานให้กับองค์กรได้นั้น ผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กรนั้น

สงวนศักดิ์ จ๊ะสุนา (2563) ให้ความคิดเห็นว่า บรรยากาศในการทำงานขององค์กรเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานรวมถึงการรับรู้ความสามารถของบุคลากรขององค์กรเพื่อให้พนักงานมีความประทับใจที่ดีต่อองค์กร มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีที่ผ่อนคลายและเป็นธรรมเป็นพื้นฐานสำหรับคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนในองค์กร เพื่อให้พนักงานในพื้นที่สามารถสร้างงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นบวกได้อย่างมีประสิทธิภาพและความสามารถสูงสุด หากสภาพแวดล้อมการทำงานเต็มไปด้วยความตึงเครียด และความไม่เป็นธรรม บุคลากรของหน่วยงานจะสูญเสียแรงจูงใจในการทำงาน อธิบายโดยการรวมกลุ่มทางสังคมของมนุษย์ไม่มีบุคคล หรือกลุ่มใดสามารถยืนหยัดในบรรยากาศของความตึงเครียดได้สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่ามนุษย์จะไม่ยอมให้ตัวเองหรือความคิดของพวกเขาอยู่ในสังคมที่ไม่มีความสุขมานาน เพราะฉะนั้นบรรยากาศในเนื้อหาจึงตึงเครียด และสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงพนักงานบ่อยครั้งคือบุคลากรไม่ได้สร้างความสัมพันธ์กับสถาบัน และพนักงานไม่มีความรู้สึกภักดีต่อองค์กรซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมการทำงานเช่นนี้เป็นเวลานาน

พิริวัฒน์ วุฒิสเสน (2558) ให้ความคิดเห็นว่า ควรเป็นเรื่องสำคัญสำหรับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นส่วนตัวอย่างแข็งขันและมีส่วนร่วมในการอภิปรายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ รวมถึงการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน นี่คือการทำให้พนักงานตระหนักถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างแผนกในที่ทำงานรวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดขึ้นกับหัวหน้างาน

ประคัลภ์ ปัทมพลังกูร (2561) ให้เห็นว่า 1) ต้องการบรรยากาศที่ทำงานแบบสบาย ๆ คนรุ่นใหม่จะไม่ต้องการบรรยากาศในการทำงานที่เคร่งครัด เคร่งเครียด แต่จะชอบบรรยากาศที่สบาย ๆ อบอุ่น ทำงานเหมือนไม่ได้มาทำงาน ไม่ต้องมีแบบฟอร์มในการทำงานที่เข้มงวดมากจนเกินไป กฎระเบียบก็ไม่ต้องการแบบที่เคร่งครัดจนไม่สามารถกระดิกตัวไปไหนได้เหมือนในอดีต ต้องการสถานที่ทำงานที่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้มากที่สุด 2) ต้องการงานที่เน้นไปที่ผลลัพธ์ของงาน โดยที่ไม่ไปเน้นว่า จะต้องเข้างานเวลาใด ออกจากงานเวลาใด อยากที่จะทำงานตามสไตล์ของตนเอง โดยที่องค์กรไม่ต้องมาบอกว่าต้องทำอะไรอย่างไร แต่ต้องบอกอย่างชัดเจนมาก ๆ ว่าผลลัพธ์ที่ต้องการ

คืออะไร เมื่อไหร่แบบไหน แล้วจะทำให้ตามที่บอก โดยให้อิสระในการทำงานกับเขา 3) ต้องการเทคโนโลยีล่าสุด คนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ชอบเรื่องเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ อุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องคอย Update เพื่อให้เป็นรุ่นใหม่ ๆ เสมอ จะต้องตามเทคโนโลยีให้ทัน ดังนั้นในการทำงานเขาก็ต้องการเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่นกัน องค์กรสมัยใหม่จึงต้องมีการติดตาม มีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งจริง ๆ แล้วมันก็เป็นแนวโน้มในลักษณะนี้อยู่แล้วด้วย เนื่องจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ในปัจจุบันจะถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้ในระยะเวลายาวนานก็ต้องเปลี่ยน ดังนั้นองค์กรที่ยังมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รุ่นเก่า ๆ หรือยังรักที่จะใช้ของดั้งเดิม ก็ไม่สามารถได้ใจคนรุ่นใหม่ได้ 4) ต้องการเข้าถึงเครือข่ายสังคม มันกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนรุ่นใหม่ไปแล้ว ที่เกิดมาก็มีเครือข่ายสังคมรอเขาอยู่แล้ว ดังนั้น คนรุ่นใหม่จึงเป็นธรรมชาติที่เขาจะต้องโพสต์ข้อความ โพสต์รูป หรือความในใจต่าง ๆ ลงในเครือข่ายสังคม เมื่อมันเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเขา ถ้าองค์กรใดที่พยายามสร้างกฎเกณฑ์ในการเข้าถึงเครือข่ายสังคมต่าง ๆ หรือมีการ Block หรือกีดกันไม่ให้ใช้งาน ก็จะไม่สามารถที่จะดึงดูด และเก็บรักษาเด็กรุ่นใหม่ไว้ได้เช่นกัน คนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่จะตอบว่าจะไม่ทำงานกับองค์กรที่ปิดกั้นเรื่องของเครือข่ายสังคม เพราะผลงานที่เขาทำมันไม่เกี่ยวข้องอะไรกันน่าจะวัดกันที่ผลงานมากกว่า 5) ต้องการให้หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของเขา คนรุ่นใหม่พ่อแม่ มักจะเลี้ยงดูในลักษณะที่เป็นเพื่อนมากกว่า ดังนั้นจึงเปิดโอกาสให้ลูกได้แสดงความคิดเห็นเยอะ มีอิสระในการคิด โดยมีเหตุผลมาค้ำยัน ดังนั้น เวลาที่เข้ามาทำงาน คนรุ่นนี้ก็มักจะอยากให้นำตนเองรับฟังความคิดเห็นของเขา และนำเอาความเห็นของเขาไปใช้งานบ้าง เขาจะไม่ชอบนายที่เป็นเผด็จการ ไม่รับฟัง ไม่สนใจความคิดเห็น ต้องทำตามคำสั่งนายอย่างเดียว องค์กรที่มีผู้จัดการที่เป็นเผด็จการมาก ๆ ก็มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่เสมอ

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการสื่อสาร

ทฤษฎีและแนวคิดของ พัทณี เจริญรยา (2551) กล่าวว่า การสื่อสารนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน ในการสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน การแจ้งผู้อื่นให้รับทราบและเข้าใจถึงเจตนา ความต้องการปัญหา ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจ แนวคิด ทำที่ความเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

ธนพนธ์ กอบแก้ว (2562) กล่าวว่า อิทธิพลของการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากผลศึกษาพบว่า ด้านการติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลร้อยละ 54.3 ประกอบด้วย ด้านการติดต่อที่มีทิศทางจากบนลงล่าง ร้อยละ 35.4 ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานร้อยละ 18.5 และด้านการติดต่อสื่อสารของบุคคลระดับเดียวกัน ร้อยละ 15.8 มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จันทนิภา ไตรลักษณ์ (2562) กล่าวว่า คุณภาพการสื่อสารที่มีอิทธิพลของการสื่อสารต่อความไว้วางใจในกลุ่มพนักงานรุ่น Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษา พบว่าการติดต่อสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 61.4 โดยการสื่อสารแบบตามแนวนอนมีอิทธิพล ร้อยละ 40 โดยแบบบนลงล่างมีอิทธิพล ร้อยละ 31.9 โดยแบบล่างขึ้นบนมีอิทธิพล ร้อยละ 18.71 มีผลต่อความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิศกร สิงหรวงศ์ (2561) อธิบายความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร (Communication) เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตมนุษย์ในทุก ๆ สังคมและทุกยุคทุกสมัย หากนักปราชญ์ กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม สัตว์การเมืองและเป็นสัตว์เศรษฐกิจ ในการอยู่รวมกลุ่มเป็นชุมชนและสังคม มนุษย์ทุกคนยอมเป็นสัตว์สื่อสารด้วย เพราะการอยู่ร่วมกันต้องมีการสื่อสาร (Communication) ด้านภาษา (Language) หรือระบบสัญลักษณ์ (Symbolic System) เพื่อเชื่อมโยงสัมพันธ์ระหว่างในมิติทางสังคม การเมืองและเศรษฐกิจ

อัศวพรณ์ สายจีน (2562) ให้ความเห็นว่า คุณภาพการสื่อสาร จากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร จำแนกด้านคุณภาพการสื่อสาร พบว่า รูปแบบคุณภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงาน

ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา Burns และ Stalker (1961) เกี่ยวกับองค์กรลักษณะเปิดและปิดจะสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) องค์กรแบบปิด (Closed Model of Organization) ซึ่งมีชื่อเรียกหลายประการด้วยกัน ตามแต่นักวิชาการนั้น ๆ จะมองและเน้น เช่น “ระบบราชการ” Bureaucracy, “การบังคับบัญชา” ตามลำดับชั้น, “องค์กรแบบทหาร”, “หลักเหตุผล” (Rationality) และ “ระบบองค์กรแบบ เครื่องจักร” (Mechanistic) เป็นต้น ซึ่งมีคุณสมบัติคือ เป็นการบริหารงานทั่ว ๆ ไปในสถานการณ์ธรรมดาที่มีการแบ่งงานกันตามความชำนาญของงานเพื่อความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ ซึ่งจะมีโครงสร้างเป็นรูปพีระมิด คนที่รู้งานดีที่สุด ทำหน้าที่แก้ไขความขัดแย้งคือบุคคลระดับหัวหน้า การปฏิบัติงานเป็นไปแบบแนวตั้ง มุ่งการเชื่อฟังและการบังคับบัญชาระหว่างนายกับลูกน้อง มีการเน้นย้ำ เรื่องความรับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน่วยงาน เกียรติยศจะเน้นที่ตัวคน ตามตำแหน่ง มิใช่ความสามารถของงานที่ทำได้องค์กรแบบนี้จะมีการทำงานเป็นกลุ่ม หรือ “ทีม” อย่างมีประสิทธิภาพสูง การวินิจฉัยปัญหา องค์กรไม่ได้อยู่ที่หัวหน้างานเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลที่อยู่ระดับใดก็ได้ที่รู้ถึงปัญหาอย่างแท้จริง จะมีส่วนร่วมในการแก้ไขด้วย หัวหน้างานมีบทบาทในการประสานงานเท่านั้น อย่างไรก็ตามก็ยังมี ปรากฏความขัดแย้งอยู่แต่อยู่ในระดับที่ต่ำ ทุกคนจะพยายามสนองความต้องการ

ของผู้บังคับบัญชา ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ทุกคนไว้นับถือใจกัน (Trust) มีการแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็นข้อมูลอย่างกว้างขวางและเปิดเผย (Openness) ซึ่งดูเหมือนว่าคนส่วนใหญ่ในองค์กรนี้มีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน

2) องค์กรแบบเปิด (Open Model) มีการเรียกชื่อแตกต่างกันออกไป เช่น “ระบบเพื่อนฝูง” (Collegial), “ระบบแข่งขัน” (Competitive), “ตลาดเสรี” (Free Market), “ระบบไม่เป็นทางการ” (Informal Organization) และ “ระบบถือคนเป็นสำคัญ” (Organistic) มีรายละเอียด คือ เป็นงานที่เกิดขึ้นในลักษณะที่เปลี่ยนแปลงและจะต้องใช้ความสามารถพิเศษเพื่อแก้ปัญหาาร่วมกันเฉพาะด้าน ความรู้ความสามารถอยู่ที่งานที่ทำ ถือตามความถนัด เน้นที่ความสำเร็จของงาน ใช้การแนะนำระหว่างกันมากกว่าการบังคับบัญชา โครงสร้างจะเป็นไปในแนวราบ มีการแก้ไขปัญหาและความขัดแย้งโดยกลุ่มโดยการร่วมรับผิดชอบระหว่างบุคคลเกียรติยศอยู่ที่อาชีพหรือความสำเร็จของงาน มีใช้อยู่ที่ตำแหน่ง ในทางกลับกัน องค์กรประเภทนี้จะตรงกันข้ามกับองค์กรประเภทแรก กล่าวคือ ขาดการวางแผนงานอย่างแน่นอน ทุกคนปฏิบัติงานตามคำสั่งและระเบียบ การแบ่งพรรคแบ่งพวก เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่ม มีการชุบชิบนิินทา การประชุมหรือพบปะหารือก็มีพอเป็นพิธีเท่านั้น ไม่มีบรรยากาศการประชุมแบบกลุ่ม การแสดงความเห็นเป็นไปอย่างเกรงใจเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลผลิตและการบริการอยู่ในอัตราที่ต่ำและไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ (โสภณ ปภาพจน์, 2521, หน้า 6-10)

จันทนิภา ไตรลักษณ์ (2562) ให้ความเห็นว่า รูปแบบการทำงานที่มีผลต่อความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Generation Y ของพนักงานปฏิบัติการบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัย พบว่า ผลกระทบจากด้านรูปแบบการทำงาน มีอิทธิพล ร้อยละ 68.4 ด้านโครงสร้างการทำงานมีอิทธิพล ร้อยละ 54.7 โดยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 33.8 อิทธิพลต่อความไว้วางใจของเจ้าหน้าที่ Generation Y อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธนพนธ์ กอบแก้ว (2562) ให้ความเห็นว่า กระบวนการทำงาน มีผลต่อความผูกพัน องค์กรดังนั้นควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเกี่ยวกับด้านกระบวนการทำงานให้แก่หัวหน้างานในทุก ๆ ตำแหน่ง และพนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการวางแผนเรื่องกระบวนการทำงานได้มากขึ้น และการเคลื่อนไหวกับพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม พร้อมมีแนวทางช่วยเหลือ ชี้แนะในการทำงาน รวมทั้ง พนักงานที่เข้าร่วมอบรมจะได้มีความรู้อย่างครบถ้วนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องประสิทธิภาพด้วย ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในความเชื่อใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานได้มากยิ่งขึ้น

พิริวัฒน์ วุฒิสเสน (2558) ให้ความเห็นว่า กระบวนการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ สิริวิศิษุเชิด (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะ ในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเองและผู้อื่นเกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด อนันท์ งามสะอาด (อ้างใน สุภาภรณ์ ประชุมชั้น, 2557, หน้า 31) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ คือ ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และประหยัดเวลา เสร็จทันตามกำหนดเวลา และมีคุณภาพ ซึ่งพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าหรือวัตถุดิบมีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงานกระบวนการผลิตที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี

สิรินภา ทาระนัด (2561) มีความหมายของประสิทธิภาพคือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

เรื่องการศึกษาบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีน มีระเบียบวิธีการวิจัยตามต่อไปนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบ
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐาน
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านบรรยากาศในการการทำงาน ข้อมูลด้านคุณภาพการสื่อสารในที่ทำงาน ข้อมูลด้านระบบในการทำงาน ของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการในกลุ่มของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุการทำงาน ดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ(Nominal Scale)
- 2) อายุระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 5) อายุการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านบรรยากาศการทำงาน ประกอบด้วยการทำงานร่วมกับคน สภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงาน

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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

3.1.1.3 ข้อมูลด้านคุณภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยความผูกพันต่อหน่วยงาน

วัฒนธรรมองค์กร

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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 ข้อมูลด้านระบบการทำงาน ประกอบด้วยกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี

และรูปแบบการทำงาน

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-----------------------|------------------|
| 1) เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2) เห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3) เห็นด้วยปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4) เห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5) เห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงและเนื้อหา(Content Validity Test) งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองค์กรของบริษัทแอสเซนเจอร์ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.929

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)		
1. ด้านบรรยากาศการทำงาน	9	0.738
2. ด้านคุณภาพการสื่อสาร	9	0.895
3. ด้านระบบการทำงาน	6	0.788
4. ด้านประสิทธิผลการดำเนินงาน	6	0.825
รวม	30	0.929

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จะเป็นพนักงานดำเนินงานของธุรกิจบริการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธุรกิจบริการของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2565 จำนวน 400 คน

3.3 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีนมีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธุรกิจบริการของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐาน

การศึกษาระบบการทำงาน ปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสาร และระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีนโดยมีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานใน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

3.4.2 อิทธิพลของคุณภาพการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานใน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

3.4.3 อิทธิพลของระบบการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานใน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการศึกษารื่องอิทธิพลของบรรยากาศในปฏิบัติงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจบริการของพนักงานในบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีน มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การสรุปผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	213	52.33
2. อายุน้อยกว่า 30 ปี	190	46.68
3. ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี	208	51.11
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 6,000 หยวน	57	14
5. ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี	199	48.89

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.33 อายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.68 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 5.11 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.89 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือมากกว่า 6,000 หยวน คิดเป็นร้อยละ 14

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานของพนักงานกลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการทำงานร่วมกับคน	3.62	1.012	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อม	3.58	1.018	มาก
3. ด้านสถานที่ทำงาน	3.67	1.020	มาก
รวม	3.62	0.964	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของกลุ่มพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.964)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารของพนักงานกลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน	4.07	0.765	มาก
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.03	0.807	มาก
3. ด้านบุคคลระดับเดียวกัน	4.11	0.763	มาก
รวม	4.07	0.706	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบคุณภาพการสื่อสารของกลุ่มพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.706)

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากระบบการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านระบบการทำงานของพนักงานกลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากระบบการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยด้านผลกระทบด้านระบบการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านกระบวนการทำงาน	3.76	0.906	มาก
2. ด้านเทคโนโลยี	3.77	0.893	มาก
3. ด้านรูปแบบการทำงาน	3.77	0.897	มาก
รวม	3.77	0.792	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบ ด้านระบบการทำงาน ของพนักงานกลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.792)

4.1.5 ข้อมูลระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ข้อมูลระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ

ปัจจัยด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านประสิทธิผลระดับความรวดเร็ว	3.93	0.816	มาก
2. ด้านประสิทธิผลระดับความสะดวก	3.92	0.851	มาก
3. ด้านประสิทธิผลระดับความง่ายของการรับความรู้	4.08	0.936	มาก
รวม	3.98	0.748	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.748)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จะทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบจากบรรยากาศการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านทำงานร่วมกับคน	0.128	1.393	0.164
2. ด้านสภาพแวดล้อม	0.229	2.456	0.014*
3. ด้านสถานที่ทำงาน	0.160	1.746	0.082

$R^2 = 23.5$, F-Value = 42.687, n = 407, P-Value \leq *0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 23.5 โดยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลร้อยละ 22.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านทำงานร่วมกับคนและด้านสถานที่ทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของกลุ่มพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลจากคุณภาพการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ปรากฏผลดังตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสารส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน	0.235	3.325	0.001*
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	0.186	2.687	0.008*
3. ด้านบุคคลระดับเดียวกัน	0.148	2.154	0.032*

$R.O^2 = 26.3$, $F\text{-Value} = 49.233$, $n = 407$, $P\text{-Value} \leq *0.05$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร ในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 26.3 โดยด้านความผูกพันต่อหน่วยงานมีอิทธิพลร้อยละ 23.1 ด้านการวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 21.7 ด้านบุคคลระดับเดียวกันมีอิทธิพลร้อยละ 20.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของผลกระทบด้านระบบการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ของพนักงานกลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบด้านระบบการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการ ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ปัจจัยด้านผลกระทบด้านระบบการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านกระบวนการทำงาน	0.192	2.767	0.006*
2. ด้านเทคโนโลยี	0.097	1.462	0.145
3. ด้านรูปแบบการทำงาน	0.144	2.168	0.031*

$R^2 = 14.1$, $F\text{-Value} = 23.137$, $n = 407$, $P\text{-Value} \leq *0.05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านผลกระทบด้านระบบการทำงานในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 14.1 โดยด้านกระบวนการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 12.3 และด้านรูปแบบการทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 11.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านด้านเทคโนโลยีไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีน

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการศึกษาผลกระทบจากบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนมีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วน ได้แก่ การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปราย

การชักถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานในกลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ประกอบด้วย เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและอายุงาน พบว่า พนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 อายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 190 คิดเป็นร้อยละ 46.68 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 6,000 หยวน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และมีอายุงานมากกว่า 3 ปี จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านการทำงานร่วมกับคน ด้านสภาพแวดล้อมและด้านสถานที่ทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษากลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบจากบรรยากาศในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการทำงานร่วมกับคน ด้านสภาพแวดล้อมและด้านสถานที่ทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือด้านสถานที่ทำงานค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมาคือ ด้านการทำงานร่วมกับคน มีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านสภาพแวดล้อม มีระดับความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามระดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านบุคคลระดับเดียวกัน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ทัศนศึกษา กลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ อิทธิพลจากคุณภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน ด้านวัฒนธรรมองค์กรและด้านบุคคลระดับเดียวกัน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านบุคคลระดับเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามระดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากระบบการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านกระบวนการทำงาน ด้านเทคโนโลยีและด้านรูปแบบการดำเนินงาน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ทัศนศึกษา กลุ่มพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ อิทธิพลจากระบบการทำงาน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านเทคโนโลยีและด้านรูปแบบการทำงาน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านรูปแบบการทำงานและด้านเทคโนโลยีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาตามลำดับคือด้านกระบวนการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามระดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยด้านประสิทธิผลระดับความรวดเร็ว ด้านประสิทธิผลระดับความรวดเร็วและด้านประสิทธิผลระดับความง่ายของการรับความรู้ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ทัศนศึกษา กลุ่มพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นมากที่เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1) สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของผลกระทบจากบรรยากาศในปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 23.5 โดยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลร้อยละ 22.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสงวน ศักดิ์ จ๊ะสุนา (2563) ให้ความคิดเห็นว่า บรรยากาศการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานการรับรู้ความสามารถของกำลังพลในหน่วยงานการก่อให้เกิดความ

รู้สึกที่ดีต่อหน่วยงาน ความรู้สึกดีต่อตนเองและคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานทั้งนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของผลงาน

1.2) สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของคุณภาพการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานของ บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยปัจจัยด้านผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร มีอิทธิพลร้อยละ 26.3 โดยด้านเหตุปัจจัยที่ความผูกพันต่อหน่วยงานมีอิทธิพลร้อยละ 23.1 และด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลร้อยละ 21.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัครพนธ์ สายจีน (2562) ให้ความเห็นว่า คุณภาพการสื่อสารจากการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการสื่อสารองค์กร จำแนกด้านคุณภาพการสื่อสาร พบว่า รูปแบบคุณภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างมาก ผู้ทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และเหมาะสม

1.3) สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของด้านระบบการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัท แอคเซนเจอร์สาขาเมืองเฉิงตูสาธารณรัฐประชาชนจีน ผลการวิจัยปัจจัยด้านผลกระทบจากระบบการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 14.1 โดย ด้านเหตุปัจจัยที่ด้านกระบวนการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 12.3 และด้านรูปแบบการทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 11.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธนพนธ์ กอบแก้ว (2562) ได้ศึกษาว่าให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีการวางแผนเรื่องกระบวนการทำงานได้มากขึ้น และปฏิบัติตัวกับพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง พนักงานที่เข้าร่วมอบรมจะได้มีความรู้และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในความเชื่อใจซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานนั้นจะส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาของครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของเรื่องนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.2.1 เชิงนโยบาย

5.2.1.1 บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนควรจัดสรรงบประมาณในการเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานได้ทำงานที่สภาพแวดล้อมที่ดี และสถานที่ที่เหมาะสมปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานคนอื่น ๆ

5.2.1.2 บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนควรจัดสรรงบประมาณในการกระบวนการทำงานและรูปแบบทำงานอย่างเหมาะสม พนักงานรุ่นใหม่เพื่อให้พนักงานได้มีคุณภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพแก่องค์กร

5.2.2 เชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาได้ทราบว่า ผลกระทบจากบรรยากาศ คุณภาพการสื่อสาร และระบบการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจบริการอย่างมีความสำคัญ ดังนั้นทางบริษัทควรสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานอย่างดีทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ควรปรับปรุงรูปแบบการทำงานและกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงานรุ่นใหม่ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของทำงานได้ดียิ่งขึ้น และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

5.2.2.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีนเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กรณ์ธัญญ์ กิมศุก. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home). สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทนิภา ไตรลักษณ์. (2562). อิทธิพลของรูปแบบการทำงาน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีผลต่อความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน Generation Y. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนพนธ์ กอบเกื้อ. (2562). อิทธิพลของกระบวนการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นริญญา แซ่ตั้ง. (2559). บรรยากาศองค์กร การรับรู้ความสามารถของตนเอง และคุณภาพชีวิตการทำงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร. (2561). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่คนรุ่นใหม่ (Millennial) ต้องการ. สืบค้นจาก <http://surl.li/hzxsl>.
- พิริวัฒน์ วุฒิสเสน. (2559). ระบบการทำงาน กระบวนการทำงาน และบรรยากาศการทำงานโดยการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานประจำสังกัดสายทรัพยากรบุคคลและกำกับกิจกรรมองค์การ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วารสารธุรกิจปริทัศน์, 8(1), 60-69.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิภาวรรณ เส็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- วงศ์กร สิงหรวงศ์. (2561). *กระบวนการสื่อสาร และปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มมรดงศ์การใช้จักรยานของกลุ่มบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- สงวนศักดิ์ จ๊ะสุนา. (2563). *การศึกษาโครงสร้างองค์กร บรรยากาศในการทำงาน และเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลในหน่วยงานแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- สรียา บุญธรรม. (2558). *บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต้องค์การ และความพึงพอใจในงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทองจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. สืบค้นจาก*
<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771>.
- โสภณ ปภาพจน์. (2521). *การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.*
- อภิพงศ์ โชติรัตน์. (2557). *การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานย่านอโศกกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- อัครพนธ์ สายจีน. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์คศรีนครินทร์. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- อาชวิน ปิตินันท์กุล. (2562). *บรรยากาศในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชาและความผูกพันของข้าราชการตำรวจต่อหน่วยงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- Burns, T. E., & Stalker, G. M. (1961). *The management of innovation*. London: Tavistock.



ภาคผนวก

**BANGKOK
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงในส่วนบรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานของบริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษابรรยากาศการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แอคเซนเจอร์ สาขาเมืองเฉิงตู สาธารณรัฐประชาชนจีน แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ตามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลกระทบจากบรรยากาศการทำงาน

ส่วนที่ 3 ผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร

ส่วนที่ 4 ผลกระทบจากรูปแบบการทำงาน

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

แบบสอบถามงานวิจัย

การศึกษาระยะยาวภาคการทำงาน คุณภาพการสื่อสารและระบบการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แอคเซนเจอร์สาขา เมืองอุตสาหกรรมรัฐประชาชนจีน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี 31-40 ปี 41 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำกว่า 3000 หยวน
 3000-6000 หยวน
 6001 หยวนขึ้นไป

5. อายุงาน

- ต่ำกว่า 1 ปี
 1-2 ปี
 มากกว่า 2 ปี


BANGKOK
UNIVERSITY
THE CREATIVE UNIVERSITY

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากบรรยากาศ

คำชี้แจง: สำหรับส่วนที่ 2-5 โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่อง ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดในแต่ละคำถาม

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ผลกระทบจากบรรยากาศการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการทำงานร่วมกับคน					
1) เพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
2) ท่านมีความไว้วางใจในตัวเพื่อนร่วมงาน					
3) ท่านจะร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อจะแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน					
1) มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้คอยอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
2) มีนโยบายเพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน					
3) ระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
ด้านสถานที่ทำงาน					
1) การทำงานที่บ้านมีประสิทธิภาพน้อยกว่าการทำงานที่ออฟฟิศ					
2) สถานที่ทำงานไม่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีม					
3) บริษัทอนุญาตให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ในช่วงโควิด-19					

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร

ผลกระทบจากคุณภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความผูกพันต่อหน่วยงาน					
1) ท่านคิดว่าประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ลดลงเมื่อทำงานที่บ้าน					
2) ท่านรู้สึกพอใจ หากหน่วยงานของท่านได้รับคำชม					
3) ท่านยอมแสดงความคิดเห็นและให้ความช่วยเหลือแก่ หน่วยงานที่ท่านทำ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
ด้านวัฒนธรรมองค์กร					
1) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและส่งเสริมวิธีใหม่ ๆ ในการ ทำงานอย่างอิสระ					
2) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นแก่ผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านเห็น ว่านโยบายนั้นไม่เหมาะกับการปฏิบัติงาน					
3) หน่วยงานของท่านจะนำความคิดเห็นของพนักงานมาปรับปรุง นโยบายการทำงานเพื่อให้ปฏิบัติงานเหมาะสม					
ด้านบุคคลที่อยู่ในปฏิบัติงานระดับเดียวกัน					
1) ท่านจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของการปฏิบัติงานกับบุคคล ระดับเดียวกัน					
2) ท่านมีความร่วมมือกับบุคคลระดับเดียวกันไม่มีความกดดัน และมีประสิทธิภาพการทำงานอย่างสูง					
3) เมื่อท่านสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาจะมีความรู้สึกกดดัน					

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากระบบในการทำงาน

ผลกระทบจากระบบการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการทำงาน					
1) การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์มีประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส					
2) ท่านจะยอมสร้างสรรค์วิธีใหม่ในกระบวนการทำงานเพื่อทำงานได้อย่างง่าย					
ด้านเทคโนโลยี					
1) ท่านเห็นว่าการแบ่งงานและปฏิบัติงานนี้โดยผ่านแอปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างสูง					
2) ท่านเห็นว่าการแบ่งงานและปฏิบัติงานโดยผ่านแอปมีประโยชน์ต่อการป้องกันรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบริษัท					
ด้านรูปแบบการทำงาน					
1) หน่วยงานของท่านยอมรับรูปแบบใหม่มาทำงาน					
2) ท่านชอบนำรูปแบบเดิมมาใช้ต่อ					

ส่วนที่ 5: แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความรวดเร็ว					
1) ท่านเห็นว่าการแบ่งงานและปฏิบัติงานโดยผ่านแอปจะทำให้ประสิทธิผลงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว					
2) ท่านเห็นว่าบรรยากาศที่ดีจะทำให้ประสิทธิผลงานอย่างมีความรวดเร็ว					
3) ท่านเห็นว่าการสื่อสารมีคุณภาพยิ่งสูงประสิทธิผลของงานยิ่งมีความรวดเร็ว					
ด้านความสะดวก					
1) ท่านเห็นว่าทำงานออนไลน์ยังสะดวกกว่าทำงานที่ออฟฟิศโดยผ่านแอป					
2) ท่านเห็นว่าทำงานที่บ้านบ้างและออฟฟิศบ้างสะดวกกว่าทำงานออนไลน์อย่างเดียว					
ด้านความง่ายของการรับความรู้					
1) คุณรู้สึกว่าการเข้าโครงการใหม่คุณสามารถเข้าร่วมงานง่ายและมีความง่ายของการรับความรู้					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	Ning Yan
อีเมล	ning.yan@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีคณวิพัฒนธรรมและภาษา เอเชียตะวันออกเฉียงใต้สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยภาษาต่างประเทศกวางซี



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY