

บรรยายการองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ
อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ORGANIZATIONAL CLIMATE INFLUENCING MANAGERIAL
EFFECTIVENESS AT MONDELEZ INTERNATIONAL (THAILAND) CO., LTD.



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2559

KMITL-2016-FAM-M-047-002

บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ
อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

**ORGANIZATIONAL CLIMATE INFLUENCING MANAGERIAL
EFFECTIVENESS AT MONDELEZ INTERNATIONAL (THAILAND) CO., LTD.**



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2559

KMITL-2016-FAM-M-047-002
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ORGANIZATIONAL CLIMATE INFLUENCEING MANAGERIAL
EFFECTIVENESS AT MONDELEZ INTERNATIONAL (THAILAND) CO., LTD.**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2016

KMITL-2016-FAM-M-047-002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | |
|-----------------------------|---|
| หัวข้อวิทยานิพนธ์ | บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ ในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด |
| นักศึกษา | นางสาวพัชรี เกิดอำไพ |
| รหัสประจำตัว | 56611054 |
| ปริญญา | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต |
| สาขาวิชา | บริหารธุรกิจ |
| พ.ศ. | 2559 |
| อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ | รองศาสตราจารย์ ดร.วลัยลักษณ์ อัครีรวงศ์ |

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด และ (2) เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.829 จำนวนแบบสอบถาม 290 ชุด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

- 1) ระดับประสิทธิผลการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2) บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ

| | |
|-----------------------|--|
| Thesis Title | Organizational Climate Influencing Managerial Effectiveness at Mondelez International (Thailand) Co., Ltd. |
| Student | Miss Patcharee Cherdamphai |
| Student ID | 56611054 |
| Degree | Master of Business Administration |
| Program | Business Administration |
| Year | 2016 |
| Thesis Advisor | Associate Professor Dr. Walailak Atthirawong |

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study level for managerial effectiveness in Mondelez International (Thailand) Co.,Ltd. and (2) to study the Organizational Climate Influencing managerial effectiveness in Mondelez International (Thailand) Co.,Ltd. Simple Random Sampling was conducted with 290 samples, and questionnaire with a reliability of 0.829 was used as a research instrument. The statistics for data analysis were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test hypotheses. The results were summarized as follows:

- 1) The level of managerial effectiveness was at high level.
- 2) The organizational climate in the dimension of organizational structure Harmonious unity, Conflict management, Responsibility, Risk management and Warmth and support could influence the managerial effectiveness.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยการสนับสนุนของ รศ.ดร.วัลย์ลักษณ์ อัครีรวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆจนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ รวมทั้งได้รับความอนุเคราะห์และคำแนะนำในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล ผศ.ดร.มณฑาจุฬา สุวัฒน์ะดิลก ดร.เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย ซึ่งผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านได้แก่ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก คุณวิศิษฎ์ อุดมสินประเสริฐ คุณเขมณัดดา ศรีทัศน์ ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามที่จะใช้ในการศึกษารุ่นนี้และให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด สำหรับความร่วมมือในการให้ข้อมูล และการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ให้โอกาสที่ดีทางการศึกษา และเพื่อนๆ IM17 ที่คอยให้กำลังใจซึ่งกันและกันให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายขอขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัว ที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจที่ดียิ่งตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

พัชรี เฉิดอำไพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | I |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | II |
| กิตติกรรมประกาศ..... | III |
| สารบัญ | IV |
| สารบัญตาราง | VI |
| สารบัญภาพ | VIII |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... | 3 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย..... | 3 |
| 1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... | 6 |
| 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ | 7 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร | 10 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการ | 20 |
| 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท..... | 26 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 28 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 35 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 36 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 39 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 40 |
| 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 43 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล | 48 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ | 51 |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ | 63 |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน | 68 |
| 4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการ | 75 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 76 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 78 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 83 |
| บรรณานุกรม | 85 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 91 |
| แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย | 92 |
| ประวัติผู้เขียน | 100 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 3.1 ข้อมูลพนักงานประจำของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด..... | 35 |
| 3.2 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ | 38 |
| 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ | 39 |
| 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ | 39 |
| 3.5 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ | 42 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล..... | 48 |
| 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด..... | 51 |
| 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ..... | 52 |
| 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านความรับผิดชอบ..... | 54 |
| 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน..... | 55 |
| 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านรางวัลและผลตอบแทน..... | 56 |
| 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านการจัดการความขัดแย้ง..... | 57 |
| 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน..... | 59 |
| 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับบรรยากาศ องค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน..... | 60 |
| 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับบรรยากาศ องค์การด้านการจัดการความเสี่ยง..... | 61 |
| 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผล การจัดการ..... | 63 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผล การจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน..... | 64 |
| 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผล การจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล..... | 65 |
| 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผล การจัดการด้านบุคคล..... | 67 |
| 4.15 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ ในการทำงาน..... | 69 |
| 4.16 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคล..... | 71 |
| 4.17 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคล..... | 72 |
| 4.18 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผล การจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม..... | 74 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|-------------------------------------|------|
| 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย..... | 4 |
| 1.2 สมการถดถอยเชิงเส้น..... | 5 |



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มากมายทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสถานะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาท หน้าที่ และให้ความสำคัญกับคนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โครงสร้างขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกในกระบวนการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลต่อองค์กร แต่การพัฒนาด้านเทคโนโลยีก็ควรกระทำควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านบุคลากร ซึ่งการที่องค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ ซึ่งการจะทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีที่สุดต้องเริ่มตั้งแต่วิธีการเพื่อให้ได้คนเก่งเข้ามาปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรนั้นๆ ให้อยู่ในองค์กรให้นานที่สุด ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจึงถือเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร บัญญัติ คำณววัฒน์ (2555 : 1) ซึ่งสามารถเห็นได้อย่างชัดเจนจากการลาออก การเปลี่ยนงาน การขาดงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากร และหากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทุ่มเททำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรประสบผลสำเร็จบรรลุเป้าหมาย การพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพความสามารถแข่งขันในการดำเนินธุรกิจกับองค์กรอื่นๆ ได้นั้นนับวันยิ่งต้องแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของสินค้า บริการและงานอื่นๆ ทุกด้านพร้อมกันทุกหน่วยงาน คุณภาพในทุกขั้นตอนของงานต้องใช้ทรัพยากรที่สำคัญคือ ทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นบุคคลมีความพร้อมมีความจริงใจและสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริการงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในองค์กรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ตลอดจนเพื่อความอยู่รอดและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร สมชาย หิรัญกิตติ (2542 : 36) ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในภาพรวมอย่างต่อเนื่องขององค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศขององค์กรที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงานเพราะผู้บริหารเป็นผู้มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกงานภายในองค์กรผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำองค์กรเป็นบุคคลสำคัญที่จะกำหนดทิศทางการเคลื่อนไหวของทรัพยากรภายในองค์กร ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นผู้ชี้แนะควบคุมสั่งการ ตลอดจนวางแผนและกำหนดเป้าหมายขององค์กร โดยส่วนรวมสำหรับการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งเป็นกิจกรรมหลักที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งนั้น ผู้บริหารนอกจากจะต้องกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นโยบายและแผนงานสำหรับการสร้างสรรค์บรรยากาศองค์การให้เอื้ออำนวยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาแล้ว ภาวะผู้นำของผู้บริหารก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ โดยวิธีการบริหารงานที่ผู้บริหารได้นำมาใช้ในองค์การเพื่อกำกับควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชานั้น เป็นปัจจัยพื้นฐานของการกำหนดลักษณะของบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารทุกคนจึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การเพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นนำไปสู่การพัฒนาองค์การ

ปัจจัยสำคัญหรือตัวแปรที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด บรรลุเป้าหมายได้นั้นก็คือ บรรยากาศองค์การในองค์การ ความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การเป็นส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากรเป็นสำคัญ แต่การที่จะให้บุคลากรทุกฝ่ายทุกระดับในองค์การร่วมมือกันทำงานนั้นย่อมขึ้นอยู่กับ การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีในองค์การ ทั้งนี้ปัจจัยที่สำคัญในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จึงจำเป็นต้องส่งเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่อบอุ่นเป็นกันเองรวมทั้งองค์การต้องสนับสนุนหรือจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้มีส่วนผลักดันให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการของบุคลากรดียิ่งขึ้น ไม่ใช่เพียงเพื่อสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในปัจจุบันเท่านั้น หากแต่เป็นการเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับกระแสความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและต่อเนื่องในอนาคตที่เรียกว่า “กระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization)” บรรยากาศขององค์การเป็นองค์ประกอบด้วยหลักของการรับรู้ร่วมกันและทัศนคติลักษณะพฤติกรรมจะมีบทบาทที่มีอิทธิพลในการกำหนดประสิทธิผลในการบริหารจัดการที่มีต่อการทำงานและองค์การโดยรวม

บริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการการค้า นำเข้า ส่งออก และขายส่ง ซึ่งสินค้าอุปโภคบริโภคทั้งหลาย เป็นสินค้าประเภทขนม ขนมขบเคี้ยว หรืออาหารว่าง เช่น ลูกอม ลูกกวาด ท็อฟฟี่ ขนม หมากฝรั่ง ช็อกโกแลต ผลิตภัณฑ์เนยแข็งชนิดต่างๆ ลูกก๊ี้ ขนมอบ (บิสกิต) เป็นต้น และสินค้าบริโภคนิยมที่คล้ายกันทุกชนิดทุกลักษณะ รวมทั้งหีบห่อและบรรจุภัณฑ์ของสินค้าต่างๆ มีพนักงานจำนวน 1,050 คน ในส่วนของนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์บริษัทฯ ได้มีการจัดสรรสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน เช่น การรักษาพยาบาล การลาพักร้อน โบนัส เงินพิเศษ เบี้ยขยัน ชุมพนักงาน เป็นต้น ซึ่งมุ่งหวังให้พนักงานมีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงานกับบริษัท อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์พบว่าอัตราการลาออกของพนักงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งการลาออกจากงานของพนักงานส่งผลกระทบต่อภาระดำเนินงานของบริษัทอย่างมาก ทั้งการสรรหาและการฝึกอบรมพนักงานใหม่ โดยเฉพาะพนักงานที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการผลิต

สินค้าที่ต้องอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานสูง รวมถึงพนักงานฝ่ายขายที่รับผิดชอบ

ลูกค้าของบริษัททำให้ขาดความต่อเนื่องในการประสานงานการสั่งซื้อกับลูกค้า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปว่าบรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานในองค์การให้ประสบผลสำเร็จ กล่าวคือองค์การใดมีบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานก็มีความรู้สึกรักพอใจและเต็มใจที่จะทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อองค์การหากบรรยากาศองค์การไม่ดีประสิทธิภาพของการทำงานก็จะลดลงประสิทธิผลของงานก็ลดลง บรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อสมาชิกขององค์การทุกระดับเพราะบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนในองค์การ ความสำเร็จขององค์การส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับบรรยากาศขององค์การซึ่งมีส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลในการกำหนดประสิทธิผลการบริหารจัดการที่มีต่อการทำงานเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้นให้ผู้บริหารใช้สำหรับการตัดสินใจในการพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของผู้บริหารในองค์การและสอดคล้องกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์การ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

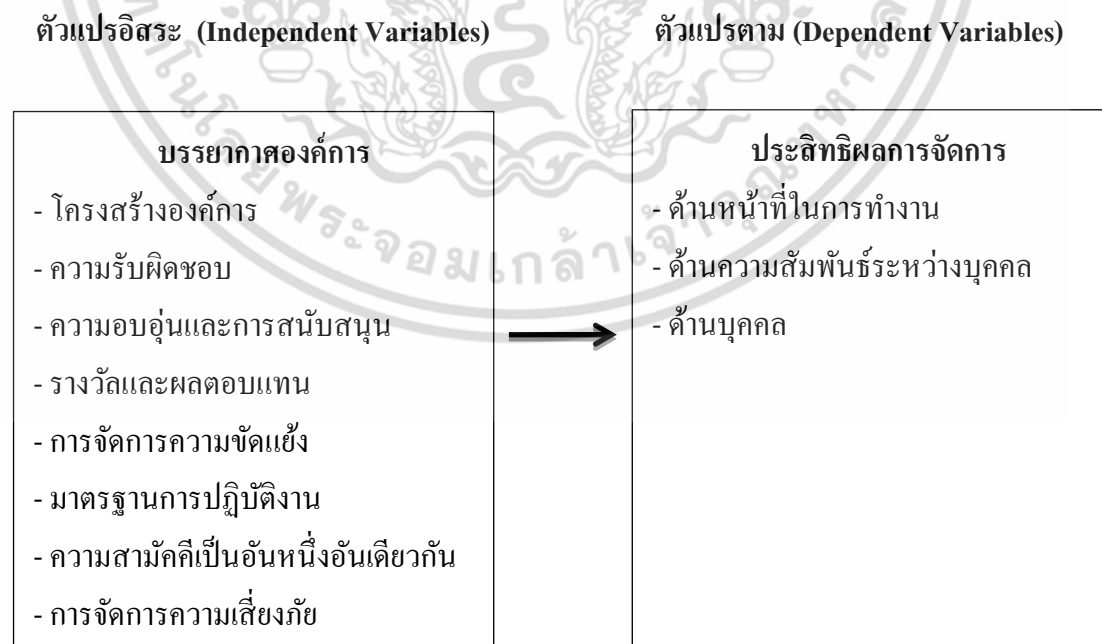
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล

สมมติฐานที่ 4: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาอิทธิพลของบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin & Stringer (1968: 81-82) โดยแบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 8 ด้าน คือด้าน โครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและด้านการจัดการความเสี่ยง และแนวคิดประสิทธิผลการจัดการภายใต้กรอบแนวคิดพัฒนาโดยทฤษฎี Dhar, Dha & Jain (2006) โดยแบ่งประสิทธิผลการจัดการเป็น 3 ด้าน ประสิทธิภาพด้านหน้าที่ในการทำงาน ประสิทธิภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและประสิทธิผลด้านบุคคลนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



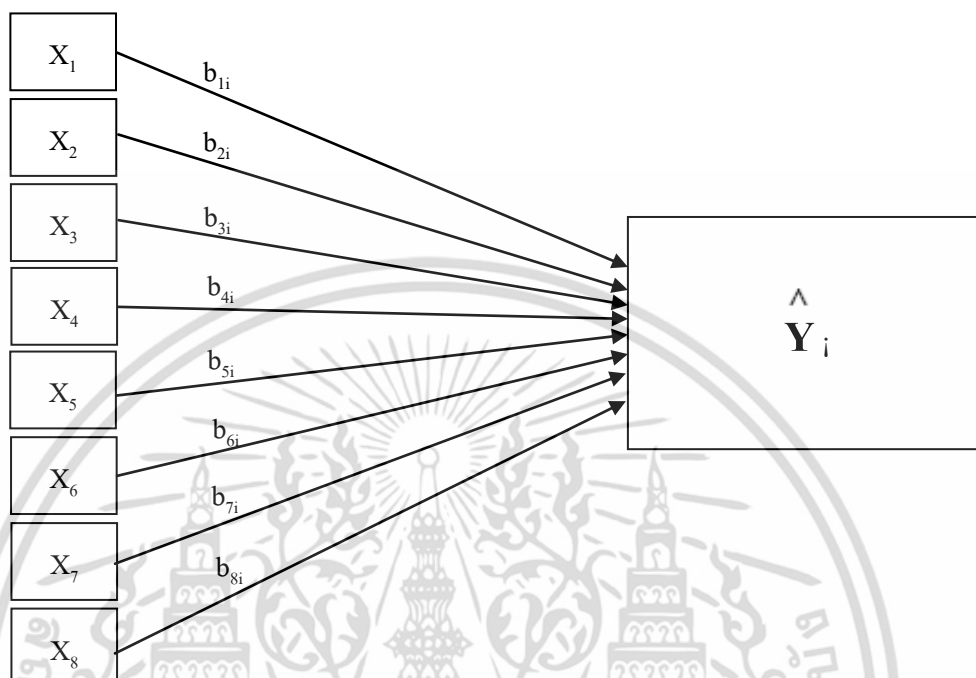
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นนั้นเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1.2 สมการถดถอยเชิงเส้น

สมการ $\hat{Y}_i = b_{0i} + b_{1i}x_1 + b_{2i}x_2 + b_{3i}x_3 + b_{4i}x_4 + b_{5i}x_5 + b_{6i}x_6 + b_{7i}x_7 + b_{8i}x_8$

โดยที่ \hat{Y}_i = ค่าพยากรณ์ประสิทธิผลการจัดการ

เมื่อ $i = 1$ ถึง 4 โดยกำหนดให้ $i = 1$ หมายถึงหน้าที่ในการทำงาน

$i = 2$ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

$i = 3$ หมายถึงบุคคล

$i = 4$ หมายถึงโดยรวม

X_1 = โครงสร้างองค์การ

X_2 = ความรับผิดชอบ

X_3 = ความอบอุ่นและการสนับสนุน

X_4 = รางวัลและผลตอบแทน

X_5 = การจัดการความขัดแย้ง

X_6 = มาตรฐานการปฏิบัติงาน

X_7 = ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | |
|-----------------------|---|-------------------------------|
| X_g | = | การจัดการความเสี่ยงภัย |
| $b_{1i} \dots b_{8i}$ | = | สัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงเส้น |
| b_{0i} | = | ค่าคงที่ |

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชนแดน (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานประจำของบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชนแดน (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,050 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ เดือน ตุลาคม 2557)

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชนแดน (ประเทศไทย) จำกัด” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ บรรยากาศองค์กร มี 8 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์กร
2. ความรับผิดชอบ
3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน
4. รางวัลและผลตอบแทน
5. การจัดการความขัดแย้ง
6. มาตรฐานการปฏิบัติงาน
7. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
8. การจัดการความเสี่ยง

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ประสิทธิภาพการจัดการ ได้แก่

1. ด้านหน้าที่ในการทำงาน
2. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
3. ด้านบุคคล

1.5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน 2558 รวมระยะเวลา 2 เดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อสร้างความเข้าใจให้สอดคล้องกับเจตนาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำจำกัดความของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กร หมายถึงความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรต่อปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงาน หรืออีกนัยหนึ่งคือการรับรู้ของบุคลากรภายในองค์กรต่อสภาวะแวดล้อมในการทำงานถ้าบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร ถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและดูแลบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร

1.1 โครงสร้างองค์กร หมายถึงความรู้สึกของพนักงานต่อข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ระเบียบ กระบวนการทำงานขององค์กรที่ดำเนินการอยู่ บุคลากรรู้สึกถึงความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือไม่ ปัจจัยด้านโครงสร้างจะดีถ้าพนักงานมีความรู้สึกทำงานของทุกคนมีความชัดเจนและจะต่ำถ้าบุคลากรมีความรู้สึกว่าสับสนในงานที่ต้องทำและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นว่าใครต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

1.2 ความรับผิดชอบ หมายถึงความรู้สึกของพนักงานต่องานที่ทำว่าอยู่ในความดูแลของตนเองควบคุมด้วยตนเองมีส่วนร่วมและมีอิสระที่จะรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานว่าสามารถทำงานและรับผิดชอบงานได้โดยอิสระด้วยตนเองหรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการเป็นเจ้านายของตนเอง ไม่ต้องคอยให้ใครมาตรวจเช็คถึงการทำงานหรือการตัดสินใจที่ได้ทำไป ถ้าระดับของความรับผิดชอบสูงแสดงว่ารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองแต่ถ้าระดับต่ำแสดงว่าการตัดสินใจด้วยตนเองหรือการยอมรับความเสี่ยงมีอยู่ในระดับที่ต่ำ

1.3 ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึงความรู้สึกถึงสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานความเป็นมิตรระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกถึงความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ และการให้โอกาสในการก้าวหน้าทั้งจากหัวหน้างานและลูกน้องสะท้อนถึงความรู้สึกที่ไว้วางใจ และการได้รับการสนับสนุนในกลุ่ม ระดับของการสนับสนุนจะสูงถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานและรู้สึกว่าได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการปัจจัยในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร ถ้าบุคลากรทราบว่ามีส่วนร่วมหรือผู้บังคับบัญชาคอยให้การสนับสนุนอยู่ตลอดเวลาจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

1.4 การให้รางวัลและผลตอบแทน หมายถึงลักษณะการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคลากรในรูปของการเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยพิจารณาผลงาน ความสามารถ หรือผลผลิตอื่นๆ ที่เกิดจากความสามารถของบุคลากรระบบการให้รางวัลตอบแทนเมื่อมีการปฏิบัติงานที่ดีเน้นการให้รางวัลทางบวก

1.5 การจัดการความขัดแย้ง หมายถึงพฤติกรรมชนิดหนึ่งที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือกลุ่มมีความคิดเห็นการรับรู้ความคาดหวังความเชื่อและค่านิยมที่แตกต่างกัน ไปซึ่งเกิดจากบุคคลกลุ่มองค์กร

1.6 มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึงผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติโดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้านด้วยกันเช่น ด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ด้านระยะเวลา ด้านค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

1.7 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึงความรู้สึกว่าตนเองเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีความรู้ความเป็นเจ้าของและตนเป็นสมาชิกที่สำคัญขององค์กร

1.8 การจัดการความเสี่ยง หมายถึงลักษณะที่องค์กรหรือผู้บริหารมีนโยบายอย่างแน่ชัดที่จะสนับสนุนมาตรฐานการทำงานที่จะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดยยินยอมให้มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความเสียหายในการทำงานอย่างมีเหตุผล

2. ประสิทธิภาพการจัดการ หมายถึงการทำได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ การจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงถึงผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ คือการใช้ทรัพยากรในการผลิตด้วยต้นทุนต่ำ แต่อาจไม่ได้ประสิทธิภาพ และในทางกลับกัน หากงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวกันไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพเช่นกัน ขบวนการที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลด้วยคนและใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพระดับของความสำเร็จ ประสิทธิภาพในการจัดการองค์กร

2.1 ด้านหน้าที่ในการทำงาน หมายถึงพฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ การกำหนดหน้าที่ของงานนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กร หน้าที่การงานและภารกิจกลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หน้าที่การงานจะมีอะไรบ้างและมีกลุ่มขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรลักษณะขององค์กรและขนาดขององค์กรด้วย

2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงความใกล้ชิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นบทบาทระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับงานและกิจกรรมต่างๆ เป็นบทบาทซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปให้มีหน้าที่กำกับดูแลสั่งการต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายผู้ประสานงานเป็นบทบาทที่มีหน้าที่ในการประสานงานกับบุคคลของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรในอดีต

2.3 ด้านบุคคล หมายถึงการตั้งใจการทำงานความทุ่มเทในการทำงานในแต่ละองค์กรย่อมประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คนมาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์กรต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกัน

และกัน บุคคลจะถูกองค์กรคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามความสามารถความจงรักภักดีต่อ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของโรงเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นหรือใช้เอกสารนี้โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การทักษะการทุ่มเทเวลาและศักยภาพในขณะเดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์การในเรื่องค่าตอบแทนความมั่นคงของงานผลประโยชน์โอกาสในการทำงานสถานภาพและความก้าวหน้าซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากองค์การ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัท มอนเดลี อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ
- 2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

2.1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ความหมายหรือนิยามของคำว่า “บรรยากาศองค์การ” นั้นมีผู้ที่ได้ทำการศึกษาและวิจัยในเรื่อง ที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การได้ให้ความหมายไว้หลากหลายแนวคิดดังนี้

สมยศ นาวิการ (2540) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงกลุ่มของคุณลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่พนักงานทำงานอยู่ ซึ่งจะรับรู้ทั้งโดยทางตรง และโดยทางอ้อม และบรรยากาศองค์การจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

Litwin & Stringer (1968 : 1) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าเป็นการรับรู้ของบุคคล เกี่ยวกับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อมและมีอิทธิพลต่อการตั้งใจ และการปฏิบัติงานในองค์การ

Brown & Moberg (1980 : 667) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่าเป็นกลุ่มของคุณลักษณะต่างๆ ภายในองค์การที่สมาชิกรับรู้ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนี้จะต้องบรรยายถึงสภาพภายในองค์การ ซึ่งให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่งเป็นลักษณะที่คงทนและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การเกี่ยวข้องกับ

1. บรรยากาศลักษณะสภาพขององค์การ
2. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ
3. เป็นลักษณะสภาพองค์การในช่วงระยะเวลาหนึ่ง
4. เป็นเครื่องชี้ความแตกต่างของแต่ละองค์การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Grigsby (1991) กล่าวถึงบรรยากาศสององค์การว่าเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับการทำงานของบุคคล คือ การผูกพัน การยึดติดกับกลุ่ม การสนับสนุนจากการบริหาร การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน ความชัดเจน การควบคุม และนวัตกรรม ซึ่งบุคคลในองค์กรได้รับการจูงใจจากผู้บริหาร รัตติกรณ จงวิศาล (2554 : 11) ได้ให้ความหมายบรรยากาศสององค์การว่าเป็นการรับรู้และประสบการณ์ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และลักษณะเฉพาะขององค์การเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

สรุปได้ว่า บรรยากาศสององค์การ หมายถึงการรับรู้ของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับลักษณะสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรและมียุทธพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งทำให้องค์การหนึ่งจากอีกองค์การหนึ่งเป็นการรับรู้ของระดับคุณภาพของสิ่งแวดล้อมในองค์กรใดองค์การหนึ่งเป็นประสบการณ์ที่ถูกสะสมมาโดยสมาชิกในกลุ่มมียุทธพลต่อพฤติกรรมของคนและสามารถอธิบายในเชิงของคุณค่าของบทบาทหรือการรับรู้ขององค์การซึ่งจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลและองค์การมียุทธพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของสมาชิกในองค์กรในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การของสมาชิก

2.1.2 องค์ประกอบของบรรยากาศสององค์การ

การศึกษาหรือวิเคราะห์บรรยากาศสององค์การเป็นการศึกษาการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อองค์ประกอบของบรรยากาศสององค์การ มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศสององค์การ หรือบางครั้งอาจเรียกว่ามิติของบรรยากาศสององค์การไว้ต่างๆ กันดังนี้

Litwin & Stringer (1968 : 45) ได้กำหนดมิติของบรรยากาศสององค์การไว้ในการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศสององค์การ (Revised of Improved Climate Questionnaire : Form B) ซึ่งมี 8 มิติ ได้แก่

1. มิติโครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หมายถึงการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะทางด้านโครงสร้างขององค์การเป็นต้นว่า ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานและต่อกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์การกำหนดว่าเป็นข้อจำกัดหรืออุปสรรค ทำให้งานล่าช้าหรือไม่

2. มิติความท้าทายและความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Emphasis on Individual Responsibility) หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับความเข้าใจทางด้านการท้าทายของงาน ความสำเร็จของงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบการตัดสินใจในทุกๆ เรื่องเมื่อบุคลากรมีงานที่จะปฏิบัติก็จะดำเนินการด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

3. มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึงการรับรู้ถึงการให้ความสำคัญทางด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงานแทนที่การลงโทษความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์กรจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. มติการให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) หมายถึงการรับรู้ทางด้านการให้รางวัล และการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน โดยการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้นย่อมจะเป็นส่วนกระตุ้นความสนใจของพนักงานทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของบุคลากรได้ การให้รางวัลในกรณีดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่ามีการยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นในขณะที่การลงโทษเป็นสัญญาณที่แสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับในพฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้น

5. มติความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) หมายถึงการรับรู้ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต้องการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากความคิดเห็นของฝ่ายบริหารและบุคคลอื่นๆ ในองค์กรเน้นการแก้ปัญหามากกว่าการปล่อยไปเรื่อยๆ หรือการไม่สนใจปัญหา

6. มติมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectations) หมายถึงการรับรู้หรือความรู้สึกเกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรว่าได้มีการตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานเอาไว้สูงเพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้นจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จด้วย

7. มติความเป็นหนึ่งเดียวในองค์กรและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) หมายถึงการรับรู้ถึงความ เป็นมิตร ความอบอุ่น และการสนับสนุนซึ่งกันและกันของพนักงานรวมทั้งความภูมิใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในองค์กร

8. มติความเสี่ยงภัยและการรับรู้ความเสี่ยงภัย (Risks and Risks Taking) หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับปรัชญาของฝ่ายบริหารทางด้านความเสี่ยงภัย รวมทั้งความท้าทายในงานและองค์กร โดยเน้นที่จะพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยงเป็นการเสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการดำเนินงาน บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้น ชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงภัยปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้นบรรยากาศองค์กรที่ยอมรับให้มีการยอมรับความเสี่ยงภัยปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการทางด้านความสำเร็จของผู้ปฏิบัติงานได้

Litwin and Stringer (1968: 81-82) อ้างใน ทร สุนทรายุทธ (2551: 517-518) กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร 8 ด้าน ได้แก่ โครงสร้าง ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความเสี่ยง และความผูกพัน

นอกจากนี้ Litwin and Stringer ยังได้จำแนกองค์ประกอบของบรรยากาศทั้ง 8 ปัจจัยออกเป็นมิติบรรยากาศ 9 มิติ ดังนี้ คือ

1. มิติโครงสร้างองค์กร หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ ขั้นตอนการดำเนินงานและการติดต่อสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. มิติความรับผิดชอบ หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ และการตัดสินใจในงานที่ปฏิบัติ

3. มิติรางวัล หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับรางวัลและผลตอบแทนที่ได้รับในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

4. มิติความเสี่ยงภัย หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยในการทำงาน ความท้าทายในงาน และกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร

5. มิติความอบอุ่น หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพทางภายในองค์กร ของบรรยากาศของการทำงานเป็นทีม

6. มิติการสนับสนุน หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งจากระดับบนและระดับล่าง

7. มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานตามที่องค์กรกำหนด

8. มิติความขัดแย้ง หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าขององค์กร

9. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึงลักษณะและสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติรับรู้เกี่ยวกับการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเป็นสมาชิกที่ดีและมีคุณค่าขององค์กร

ต่อมาในปี 2002 Stringer ได้ศึกษาเพิ่มเติมร่วมกับ Litwin และเขียนหนังสือที่มีชื่อว่า Leadership and Organizational Climate (The Cloud Chamber Effect) โดยอ้างถึงประสบการณ์การทำงานเป็นที่ปรึกษาให้กับหลายๆ องค์กรจนคิดว่าจะต้องมีการจัดกลุ่มมิติบรรยากาศองค์กรใหม่เป็น 6 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นมิติการรับรู้โครงสร้างขององค์กรของพนักงาน พนักงานเข้าใจบทบาทการทำงานของตนเองอย่างชัดเจน หากไม่มีโครงสร้างการทำงานที่ดี พนักงานจะสับสนในบทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการจัดโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสมจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Standards) เป็นมิติวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาและวัดระดับความภูมิใจของพนักงานที่สามารถทำงานได้มีประสิทธิภาพ การตั้งมาตรฐานไว้สูงทำให้พนักงานพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่ตลอดเวลา และถ้าตั้งมาตรฐานการทำงานที่ต่ำก็จะสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ นอกจากนี้การกำหนดมาตรฐานการทำงาน และแนวทางการวัดผลการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจนจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรที่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามความรู้สึกของหัวหน้างาน มากกว่าการกำหนดมาตรฐานในการทำงานที่ชัดเจนทำให้พนักงานที่มีศักยภาพขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่องค์กรที่มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน ระบบการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพเป็นไปอย่างมีระบบทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของพนักงานที่ได้เป็นเจ้าของงาน ไม่มีการตรวจสอบการทำงานหรือการตัดสินใจอีกครึ่งจากหัวหน้างาน มีอิสระเต็มที่ในการวางแผนการทำงาน เพื่อให้งานออกมาดี ความรู้สึกเหล่านี้ส่งเสริมให้พนักงานกล้าตัดสินใจ และกล้าลงมือทดลอง ซึ่งก็เป็นผลดีกับองค์กรที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าที่จะคิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน

4. การชื่นชม (Recognition) เป็นมิติที่วัดขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานดีเป็นที่ยอมรับเนื่องจากระบบการให้รางวัล ผลตอบแทน เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และที่สำคัญการให้รางวัล ผลตอบแทน จะต้องเป็นไปอย่างมีระบบโปร่งใสและยุติธรรม

5. การสนับสนุน (Support) เป็นมิติที่สะท้อนความรู้สึกไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในทีมงาน บรรยากาศการทำงานที่มีการสนับสนุนกันสูงจะทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงานที่ดี สมาชิกสามารถขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา โดยสมาชิกในทีมเต็มใจที่จะเข้าช่วยเหลือ โดยเฉพาะหัวหน้างาน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าองค์กรมีบรรยากาศการสนับสนุนการทำงานที่ต่ำ พนักงานจะรู้สึกโดดเดี่ยว

6. ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์กร (Commitment) เป็นมิติที่วัดความรู้สึกภูมิใจของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกรับผิดชอบในการสร้างความสำเร็จให้องค์กร ซึ่งความรู้สึกนี้สัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร อีกประการหนึ่ง คือความสำนึกในความรับผิดชอบเฉพาะงานของพนักงานเองแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงรับผิดชอบต่อผู้อื่น ต่อองค์กรหรือในงานที่เกี่ยวข้องกันประสิทธิภาพขององค์กรจะไม่เกิด ดังนั้นจะเห็นได้ว่าหลายองค์กรพยายามที่จะสร้างจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อประสิทธิภาพของงาน

Dubrin อ้างถึงใน อิศระ บุญญะฤทธิ์ (2545 : 76) และ Campbell และคณะอ้างถึงใน อารี เพชรผุด (2529 : 61) ได้ทำการรวบรวมการศึกษาวิจัยของคนอื่นๆ และได้องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ 7 มิติ คือ

1. ความมีอิสระส่วนบุคคล (Individual Autonomy) คือระดับที่พนักงานมีอิสระในการจัดการตนเองมีอำนาจในการตัดสินใจและไม่ต้องรายงานอย่างต่อเนื่องแก่ฝ่ายจัดการระดับสูง
2. โครงสร้างของตำแหน่ง (Position Structure) คือระดับที่วัตถุประสงค์และวิธีการในการทำงานจะถูกดำเนินการทำให้ประสบความสำเร็จ และสื่อสารถึงบุคคลโดยผู้บังคับบัญชา
3. การให้รางวัลตอบแทน (Reward Orientation) คือระดับของรางวัล ผลกำไรหรือความสำเร็จที่สนับสนุนโดยผู้จัดการองค์กรที่กระตุ้นให้พนักงานเพื่อผลิต และจ่ายค่าตอบแทนให้คนเหล่านั้นทำงานจะมีลักษณะบรรยากาศองค์กรแบบมุ่งให้รางวัลตอบแทนที่สูง
4. ความเห็นอกเห็นใจ ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Consideration Warmth Support) คือระดับของความต้องการได้รับการสนับสนุนทางอารมณ์จากสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความก้าวหน้าและการพัฒนา (Progressiveness and Development) คือระดับของเงื่อนไขในองค์การประกอบด้วยการดำเนินงานของฝ่ายจัดการที่จะสนับสนุนการพัฒนาพนักงานความเจริญเติบโตและการใช้ความคิดและวิธีการใหม่

6. การเสี่ยง (Risk Taking) คือระดับที่พนักงานรับรู้ถึงการมีอิสระในการเกิดประสบการณ์นวัตกรรมและสิ่งอื่นๆ ที่ต้องเสี่ยงโดยปราศจากความกลัว การแก้แค้น หัวเราะเยาะและถูกลงโทษ

7. การควบคุม (Control) คือระดับของการควบคุมเหนือพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การที่ถูกทำให้เป็นทางการในองค์การที่มีแบบเป็นระบบราชการสูงจะมีการควบคุมสูง ส่วนองค์การที่มีการควบคุมต่ำส่วนใหญ่มักจะให้พนักงานควบคุมพฤติกรรมของตนเอง

Steers and Port อ้างถึงใน นงเยาว์ แก้วมรกต (2542 : 12) ได้ทำการแบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การและประสิทธิผลขององค์การโดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อนมีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การจะรับรู้ว่าคุณภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวดน่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมากบรรยากาศขององค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจเปิดเผยและรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวดการไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูงตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์การเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่าการขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์การของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศขององค์การ ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) กับพนักงานให้พนักงานทำงานอย่างอิสระย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

Fowtitz and Jeffre อ้างถึง ในปิยอัปสร ศีประเสริฐวิทย์ (2545 : 38) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 องค์ประกอบคือ

1. ความเหมือนกัน (Conformity) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับข้อบังคับในการทำงานขององค์กรซึ่งได้แก่ กฎเกณฑ์ข้อปฏิบัติและนโยบายต่างๆ ที่พนักงานต้องปฏิบัติตามให้เหมือนๆ กันในการทำงานกับองค์กรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกัน

2. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความรู้สึกที่รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายของพนักงานว่าต้องสามารถที่จะปฏิบัติงานได้โดยปราศจากการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างเข้มงวดจากผู้บังคับบัญชาของตน

3. มาตรฐาน (Standards) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่ว่าต้องสามารถบริหารงานที่ กำลังรับผิดชอบอยู่ได้เป็นอย่างดีรวมทั้งการได้ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ทำทหายด้วย

4. รางวัล (Rewards) หมายถึงความรู้สึกของพนักงานที่ว่าควรได้รับการยอมรับและได้รับรางวัลเมื่อปฏิบัติงานดีและมีการตักเตือนหรือลงโทษเมื่อเกิดความไม่ถูกต้อง

5. ความชัดเจน (Clarity) หมายถึงความรู้สึกว่าสิ่งต่างๆ ในองค์กรถูกจัดการมาแล้วเป็นอย่างดีไม่วุ่นวาย สับสน หรือไม่มีระเบียบ และสายการบังคับบัญชาเข้าใจง่ายชัดเจน

6. ความสามัคคี (Team Spirit) หมายถึงความรู้สึกถึงสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารและตัวพนักงานเองเกิดความรู้สึกอบอุ่นและเชื่อใจกันรวมทั้งยังทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอีกด้วย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้องค์ประกอบหรือมิติของบรรยากาศองค์กรตามแบบของ Litwin & Stringer (1968 : 45) ได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์กรไว้ในการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์กร (Revised of Improved Climate Questionnaire : Form B) ซึ่งมี 8 มิติ ได้แยกมิติบรรยากาศองค์กรไว้ และวัดบรรยากาศองค์กรจากองค์ประกอบต่อไปนี้ ซึ่งเน้นบรรยากาศองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งต่อผู้ร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา โดยแบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรเป็น 8 ด้าน คือด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความชัดเจน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความเล็งภัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ผู้วิจัยนำมาทำการศึกษาในครั้งนี้

2.1.3 การแบ่งประเภทหรือรูปแบบของบรรยากาศองค์กร

ในการศึกษาบรรยากาศองค์กรนั้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจถึงลักษณะต่างๆ ของบรรยากาศองค์กร นักวิชาการบางท่านจึงได้ทำการแบ่งรูปแบบของบรรยากาศองค์กรไว้ต่างๆ กันดังนี้

Litwin & Stringer (1968 : 173) ได้แบ่งลักษณะบรรยากาศองค์กรออกเป็น 4 แบบได้แก่

1. บรรยากาศแบบมุ่งเน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) มีลักษณะสำคัญคือเปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่นจริงใจให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์กรที่บีบบังคับน้อยไม่อยู่ในกฎระเบียบของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การอย่างเคร่งครัดจนเกินไป และให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่มงานซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีเจตคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

2. บรรยากาศแบบมุ่งการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) มีลักษณะสำคัญ คือมีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูงกระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้ง และความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน

3. บรรยากาศแบบมุ่งผลสำเร็จของงาน (Achievement Climate) มีลักษณะสำคัญคือเน้นความรับผิดชอบส่วนตัวเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีการปฏิบัติงานดี โดยถือเอาเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน เกิดเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานเป็นการสร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์การ

4. บรรยากาศแบบให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee Center Climate) มีลักษณะสำคัญคือมีการติดต่อสื่อสารแบบเปิดเผย บุคลากรในองค์การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และผู้บริหารมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การเช่นนี้ จะส่งผลดีต่อองค์การในการช่วยลดอัตราการออกจากงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตลงรวมทั้งช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงานอีกด้วย

Brown และ Moberg (1980) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการใช้อำนาจ โดยมีโครงสร้างทางอำนาจที่เห็นเด่นชัดและผู้บังคับบัญชาให้อำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ซึ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์การจะเป็นลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องพึ่งพาและเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในงาน ในขณะที่เดียวกันก็มีการแข่งขันในระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

2. องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งเน้นย้ำในกฎเกณฑ์และระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด บรรยากาศขององค์การแบบนี้พัฒนามาจากลักษณะบรรยากาศแบบแรก กล่าวคือบรรยากาศองค์การแบบแรกจะปล่อยให้สมาชิกมีการแข่งขันแย่งชิงผลประโยชน์อย่างเต็มที่ แต่องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาทจะควบคุมการแข่งขันและความขัดแย้งให้อยู่ภายในกฎเกณฑ์และระเบียบซึ่งเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ ทั้งนี้หากองค์การใดมีบรรยากาศเช่นนี้ ย่อมเป็นการยากที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ ได้

3. องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการทำงาน ซึ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์การเป็นหลัก การตัดสินใจหรือประเมินผลการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ในองค์การมักจะพิจารณาว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การใช้อำนาจหน้าที่จะเกิดความชอบธรรมก็ต่อเมื่อใช้อำนาจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หากคนที่ทำงานในบรรยากาศองค์การลักษณะนี้ไม่มีความรู้หรือทักษะที่

องค์การต้องการแล้ว องค์การจะหาคนมาแทนที่โดยทันที เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นความสำคัญของคน โดยองค์กรเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กร มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่พนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

Halpin and Croft อ้างถึงใน ขุนทอง จิตรพันธ์ (2546 :31) และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521 : 97) ได้แบ่งรูปแบบของบรรยากาศองค์กร ซึ่งหมายถึงสภาพการปฏิบัติงานร่วมกันในลักษณะที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของทุกคนในองค์กร โดยได้วิเคราะห์จำแนกรูปแบบบรรยากาศองค์กรไว้ 6 แบบ คือ

1. บรรยากาศแบบเปิด (Opened Climate) หมายถึงบรรยากาศของการปฏิบัติงานของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์กร มีขวัญกำลังใจและมีการให้ความช่วยเหลือร่วมมือกันทำงานอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ผู้บริหารจะมีความสนิทสนมคุ้นเคยกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานคอยอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลกลุ่มสมาชิก และไม่เคร่งครัดต่อระเบียบมากเกินไปองค์กรที่มีลักษณะบรรยากาศแบบเปิดจะไม่เน้นถึงความสำเร็จด้านงานหรือการตอบสนองในด้านความต้องการทางสังคมมากนัก บรรยากาศแบบเปิดจะเป็นไปในลักษณะการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานจะมีความจริงใจต่อกัน และมีอิสระในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นและศักยภาพ ได้อย่างเต็มที่จึงทำให้องค์กร และหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าสมาชิกหรือผู้ร่วมงานมีความสุขกับการทำงานอยู่เสมอ

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous Climate) หมายถึงบรรยากาศของการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความมีอิสระในการทำงานและได้รับการตอบสนองความต้องการด้านสังคม สมาชิกหรือผู้ร่วมงานได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร และได้รับการสนับสนุนด้านกำลังใจ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานก็ยังน้อยกว่า ผู้บริหารในบรรยากาศแบบเปิดแต่สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์กรยังคงร่วมมือกันด้วยดี สามารถปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้อันเนื่องจากผู้บริหารจะกำหนดวิธีการ มาตรฐานต่างๆ ตลอดจนกฎระเบียบ ข้อบังคับให้กับสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน ผู้บริหารยังให้ความยุติธรรมต่อทุกๆ คนพยายามให้ทุกคนได้รับผิชอบในภาระกิจหน้าที่ และผู้บริหารจะเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled Climate) หมายถึงบรรยากาศที่ผู้บริหารมีความต้องการที่จะทำให้องค์กรบรรลุถึงจุดมุ่งหมายเหนือสิ่งอื่นใด ความต้องการของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานจะได้รับการพิจารณาเป็นอันดับรองลงมา ทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จึงทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับกลุ่มสมาชิกหรือผู้ร่วมงานลดน้อยลง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงานในองค์กรตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงไม่ปล่อยให้มีความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบภาระหน้าที่การทำงานอย่างเต็มที่ ผู้บริหารจะควบคุมดูแล ตัดสินใจด้วยตนเอง และเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีผู้บริหารจึงพยายามทำงานหนักเพื่อให้งานสมบูรณ์ ด้วยเหตุนี้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์กรจะตระหนักถึงความตั้งใจดีของผู้บริหาร

ที่จะพยายามพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าจึงทำให้ขวัญและกำลังใจของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (Familiar Climate) หมายถึงบรรยากาศการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความเป็นมิตรภาพของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การความต้องการทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญซึ่งผู้บริหารมักจะละเลยต่อการควบคุมการทำงานไม่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบ จึงทำให้ประสบปัญหาการดำเนินงาน และเกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากผู้บริหารใกล้ชิดสนิทสนมกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน และบริหารงานเป็นแบบไม่เน้นผลงานขาดความพยายามที่จะจูงใจเพื่อกระตุ้นทุกคนร่วมกันทำงาน แต่ในบรรยากาศแบบเป็นกันเองนี้ทุกคนในองค์การต่างมีความรู้สึกที่องค์การมีมิตรภาพที่ดี

5. บรรยากาศแบบรวบอำนาจ (Paternal Climate) หมายถึงบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารควบคุมตรวจตราการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การมีความรู้สึกที่ถูกบังคับในการทำงานมากกว่าที่จะเกิดจากแรงจูงใจเองทำให้มีขวัญและกำลังใจต่ำจะมีการแบ่งงานกันทำ แต่ก็ยังขาดความสามัคคีและการประสานงานร่วมกันทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การรู้สึกว่าไม่มีความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน ผู้บริหารจะทำตัวเหมือนผู้ที่มีความรู้ดีไปเสียทุกอย่างก้าวค้ำในหน้าที่การงานและไม่มีการมอบอำนาจ จึงทำให้รู้สึกว่าผู้บริหารมุ่งเน้นผลงานมากดังนั้นทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การห่างเหินกัน

6. บรรยากาศแบบปิดหรือแบบเข้มงวด (Closed Climate) หมายถึงบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารงานโดยไม่คำนึงถึงความต้องการ และความสุขของสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การบริหารงานโดยใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ทำให้สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจต่ำ มีความพึงพอใจในผลงานเพียงเล็กน้อย เนื่องจากขาดความร่วมมือร่วมใจกัน การดำเนินงานขององค์การไม่ราบรื่น มีอุปสรรคในการปฏิบัติงานมาก แม้ว่าผู้บริหารจะพยายามกระตุ้นสมาชิกหรือผู้ร่วมงานให้ทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้กับตนเองก็ตามแต่ก็มักจะไม่ค่อยประสบผลสำเร็จ เนื่องจากผู้บริหารไม่มีความจริงใจ ไม่มีภาวะผู้นำที่ดี ไม่ให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การ ไม่ดูแลด้านสวัสดิการความเป็นอยู่ขาดมิตรสัมพันธ์ระหว่างกันในองค์การ พฤติกรรมที่ผู้บริหารและสมาชิกหรือผู้ร่วมงานในองค์การแสดงออกจะเป็นพฤติกรรมที่ขาดความจริงใจแบบเสแสร้งกระทำต่อกัน

ตามที่นักวิชาการหลายท่านให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การนั้นจะเห็นว่ามีความคล้ายคลึงกัน และบางส่วนมีความแตกต่างกันไปบ้าง เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยเห็นว่าการวัดบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer (1968: 81-82) สอดคล้องกับสภาพของบริษัททอมอนเดลีช อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จึงขอนำองค์ประกอบดังกล่าว มาใช้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้านได้แก่ โครงสร้างองค์การความรับผิดชอบ

ความอบอุ่นและการสนับสนุน รางวัลและผลตอบแทน ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความเสี่ยงภัย

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

2.2.1 ความหมายของประสิทธิผลในการจัดการ

ประสิทธิผลในการจัดการ (Management Effectiveness) หมายถึงการทำได้ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้องคำนึงว่าผลผลิตนั้น เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จการศึกษาพร้อม กันที่ละมากๆ หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาที่อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพ คือใช้ทรัพยากรในการ ผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำ แต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษาเป็นต้น และในทางกลับกัน หากทำงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวก็น่าจะได้ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมีประสิทธิภาพด้วย เช่นกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett-Packard อาจจะทำคัลเลอร์หมึกสีสำหรับเครื่อง Laser Printer ที่มีสี เหมือนจริงและทนนานมากกว่าเดิมได้ แต่ต้องใช้เวลา แรงงาน และวัตถุดิบที่สูงขึ้นมาก ทางด้าน ประสิทธิภาพออกมาดี แต่นับว่าไม่มีประสิทธิภาพ เพราะต้นทุนรวมสูงขึ้นมากเป็นต้นในการบริหาร จัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจในสาขาวิชาอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านมนุษยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ปรัชญา การเมือง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจ พื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน การค้าเสรี ความขัดแย้ง การใช้ อำนาจ และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม

ประสิทธิผลในการจัดการ (Management Effectiveness) หมายถึงการใช้ทรัพยากรของผู้บริหารต้องคำนึงถึงความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการจัดการ คือการใช้ทรัพยากรของ องค์กรเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ระดับของควมมีประสิทธิภาพ ในการจัดการองค์กร หมายถึงความมีประสิทธิภาพในการจัดการของผู้บริหาร

ด้านหน้าที่ในการทำงาน (Function) หมายถึงนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์กรหน้าที่ การงานและภารกิจจึงหมายถึงกลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติที่ต้องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กรหน้าที่การงานจะมีอะไรบ้างและมีกี่กลุ่มขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรลักษณะขององค์กร และขนาดขององค์กรด้วยการแบ่งงาน (Division of Work) หมายถึงการแยกงานหรือรวมหน้าที่การ งานที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกันหรือแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะของงานแล้วมอบงาน นั้นๆ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสามารถหรือความถนัดในการทำงานนั้นๆ โดยตั้งเป็น หน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) ของ Henry Mintzberg ได้ให้ความหมาย เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นบทบาทระหว่างบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานและกิจกรรมต่างเป็นบทบาทซึ่งกำหนดโดยผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปให้มีหน้าที่กำกับดูแลสั่งการต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ประสานงานเป็นบทบาทที่มีหน้าที่ในการประสานงานกับบุคคลของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรในอุดมคติประกอบด้วยบทบาทย่อยได้แก่

1. บทบาทตามตำแหน่ง (Figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่างๆ ตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมายหรือตามที่สังคมกำหนดเช่นการต้อนรับแขกขององค์กรลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น
2. บทบาทผู้นำ (Leader) ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคนฝึกอบรมและงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
3. บทบาทการสร้างสัมพันธภาพ (Liaison) โดยสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกเพื่อการกระจายข้อมูลให้ทั่วถึงบทบาทด้านข้อมูล (Informational Roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูล
4. เป็นผู้ติดตามประเมินผล (Monitor) เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล(ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์กรและสิ่งแวดล้อมเป็นเสมือนศูนย์กลางของระบบ
5. เป็นผู้กระจายข้อมูล (Disseminator) รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กรบางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริงบางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นในองค์กร
6. เป็นโฆษก (Spokesperson) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับแผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์กร เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร
7. เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงโครงการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้แนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ๆ
8. เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (Disturbance Handler) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์กรเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์กร
9. เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocator) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ขององค์กรโดยจัดลำดับและกระจายอำนาจดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ และจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน
10. เป็นผู้ต่อรอง (Negotiator) รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสภาพแรงงานขององค์กรหรือการต่อรองกับผู้จัดหา (Suppliers) ทักษะของนักบริหาร (Management Skills) ผู้บริหารไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดหรืออยู่ในองค์กรใดก็ทำหน้าที่ในการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การโน้มนำ (Leading/Influencing) และการควบคุม (Controlling) และคนที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการได้ประสบผลสำเร็จนั้น ต้องมีทักษะที่ดีด้านการจัดการซึ่งทักษะสำคัญในเบื้องต้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารควรมีอย่างน้อย 3 อย่าง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills) ทักษะด้านคน (Human Skills) และทักษะด้านความคิด (Conceptual Skills)

ด้านบุคคล หมายถึงการตั้งใจการทำงานความทุ่มเทในการทำงานในแต่ละองค์การย่อมประกอบด้วยบุคคลหลายๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลและองค์การต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน บุคคลจะถูกองค์การคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม ความสามารถ ความจงรักภักดีต่อองค์การ ทักษะการทุ่มเทเวลาและศักยภาพในขณะที่เดียวกันองค์การก็ถูกคาดหวังจากบุคคลว่าจะได้รับการสนับสนุนจากองค์การในเรื่องค่าตอบแทน ความมั่นคงของงานผลประโยชน์โอกาสในการทำงาน สถานภาพและความก้าวหน้าซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดจากสิ่งกระตุ้นจากองค์การ

ภรณ์ มหานนท์ (2529) ประสิทธิผล หมายถึงตัวการที่จะเป็นเครื่องมือตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารและองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามคำว่าประสิทธิผลยังมีความแตกต่างกันอยู่ในความเข้าใจของนักวิชาการต่างสาขาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์ทางการเงิน ประสิทธิผลขององค์การ (Organization Effectiveness) มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return On Investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือผลผลิตใหม่ๆ ขององค์การและสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิผลมักหมายถึงความถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่องไวสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดที่อยู่เบื้องหลังควบคู่กับประสิทธิผล คือความมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูง โดยได้ผลผลิตที่มีมูลค่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

เอนก ณ นคร (2538) กล่าวโดยสรุปแล้ว ประสิทธิผลจึงหมายถึงขีดความสามารถของการบรรลุวัตถุประสงค์นั่นเองแนวความคิดของสาขาวิชาการทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันต่อวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การให้ดีขึ้น โดยที่นักวิชาการหรือนักบริหารต่างสาขาต่างก็มองด้วยสมมุติฐานของตนเท่านั้น เช่น จัดการและนักวิเคราะห์องค์การ (Organization Analysts) มักคิดว่ามีหลักเกณฑ์ในการประเมิน (Evaluation Criteria) ความมีประสิทธิภาพขององค์การเพียงอย่างเดียวเท่านั้นคือวัดจากผลกำไรซึ่งก็ปรากฏว่าไม่สามารถใช้เป็นเครื่องมือวัดที่ถูกต้องอย่างเดียวยังได้ เพราะไม่มีองค์กรไหนสามารถจะอยู่รอด (Service) ในระยะยาวได้ถ้าหากองค์กรมุ่งแต่จะสนองตอบเป้าหมายในการแสวงหากำไรแต่ประการเดียวโดยไม่สนใจต่อความต้องการและเป้าหมายของคนในองค์กรและของสังคมส่วนรวมได้ นอกจากนี้ยังมีองค์กรหลายประเภท เช่น หน่วยงานราชการ และหน่วยสังเคราะห์ต่างๆ ซึ่งไม่มีความมุ่งหมายที่จะแสวงหากำไรแต่อย่างใด นอกจากนี้้องค์กรยังมักจะมุ่งทำงานเพื่อเป้าหมายหลายประการ (Multiple Goals) ดังนั้นความพยายามที่จะประเมินประสิทธิผลขององค์การจึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำเป็นจะต้องครอบคลุมถึงตัวแปรหรือบรรทัดฐาน (Criteria) หลายประการเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรอย่างแท้จริง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

แนวคิดประสิทธิผลการจัดการภายใต้กรอบแนวคิดพัฒนาโดยใช้ทฤษฎี Dhar, Dha & Jain (2006) ได้แบ่งประสิทธิผลการจัดการเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพของการทำงานของคนที่องค์กรได้รับการประเมินเพื่อตรวจสอบวิธีที่ดีที่สุดที่จะสามารถช่วยให้องค์กรเพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์วัตถุประสงค์ แนวโน้มเช่นโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและกฎระเบียบหมายความว่าองค์กรจะต้องดีขึ้นเร็วขึ้นและอื่นๆ ที่มีการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโตในวันนี้ แนวโน้มที่สำคัญรวมถึงการเจริญเติบโตและความหลากหลายของแรงงาน การเปลี่ยนแปลงในลักษณะของการทำงานเช่นการเคลื่อนไหวต่อสังคมการให้บริการและเน้นการเติบโต

2. ประสิทธิภาพระหว่างบุคคล ทักษะที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะประสบความสำเร็จในการจัดการของคนในองค์กร ทีมงานการจัดการและการจัดการกลุ่มแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลและการจัดการการเจรจาต่อรองที่มีความจำเป็นเพื่อมีทักษะดังกล่าว ด้วยการเพิ่มการพึ่งพาคนให้ได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนขององค์กร ต้องการที่เพิ่มขึ้นสำหรับผู้บริหารที่จะเข้าใจและความคมชัดทักษะที่สำคัญที่จำเป็นในการส่งเสริมให้เกิดความตั้งใจในหมู่ของพวกเขาคนที่จะมีส่วนร่วมในองค์กร

องค์กรเป็นหลักกลุ่มของบุคคลที่สร้างขึ้นมามุ่งมั่นเพื่อเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงประสบความสำเร็จและการเจริญเติบโตขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคลจะทำงานได้ดีในระดับระหว่างบุคคลรวมทั้งในและกลุ่ม แม้ความสำเร็จของแต่ละบุคคลและการเจริญเติบโตในองค์กรขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ความสามารถของเขาในการทำงานดีกับคนอื่นๆ ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมได้รับการยอมรับ อย่างไรก็ตามความท้าทายที่ต้องเผชิญกับองค์กรที่จะต้องเข้าใจเงื่อนไขที่ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ประสิทธิภาพระหว่างบุคคลจะต้องการพัฒนาที่ทีมงานที่สำคัญซึ่งมีบทบาทที่มีมาก

3. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล ส่งเสริมให้ผู้จัดการในการพัฒนาตนเองความรู้และใช้พฤติกรรมของพวกเขาทั้งสองในความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของตัวเองและในบทบาทของผู้นำและการจัดการอื่นๆ ผ่านความคืบหน้าการตรวจสอบภายในพื้นที่ของบุคคล ความรับผิดชอบการบริหารจัดการบุคคลจะปรับปรุงของตัวบุคคล โอกาสและแนวโน้มเช่นเดียวกับการสร้างความสามารถในการระบุดูแลและจุดอ่อนของคนอื่นๆ "ประสิทธิผลส่วนบุคคล" เป็นแรงบันดาลใจผู้จัดการต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและพัฒนาทักษะความรู้และพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 ประสิทธิภาพส่วนบุคคล แนะนำผู้จัดการกับความคิดของผลการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและเทคนิคพื้นฐานและวิธีที่จำเป็นในแง่ของพฤติกรรมและทักษะ เพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ การศึกษาประสิทธิผลการบริหารจัดการเชิงธุรกิจของสำนักสิทธิประโยชน์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ Campbell & Beaty (1976: 26) เป็นการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการได้ผลงานที่บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีปัจจัยที่ชี้วัดผลที่เป็นรูปธรรม เพื่อวัดความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงานเช่น ประสิทธิภาพขององค์กร คือความสามารถขององค์กรในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประเมินประสิทธิผลองค์กร จากการศึกษาของนักวิชาการพบว่า ประสิทธิภาพขององค์กรคือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป้าหมายขององค์กรอาจมีเป้าหมายเดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้และพิจารณาว่าบรรลุเป้าหมายในระดับใด

จากการที่ได้ศึกษามาดังกล่าว จึงได้ประมวลเป็นภาพรวมของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์กรในรูปแบบทัศนะของ Stufflebeam (1971 : 235) โดยเป็นแนวทางการประเมินประสิทธิผลแบบ CIPP (Context, Input, Process and Product Model) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวความคิดของผู้วิจัยที่ทำการศึกษาคือการประเมินบริบท การประเมินปัจจัยเบื้องต้นการประเมินปัจจัยกระบวนการจัดการ และส่งผลต่อการประเมินปัจจัยผลผลิตหรือประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อยที่สำคัญคือ ปรัชญา ทัศนคติ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ โครงสร้างการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ รูปแบบการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ เงินทุนและงบประมาณ เครื่องมือและอุปกรณ์ ศักยภาพด้านบุคลากร การวางแผน การจัดองค์การ การชักนำ การควบคุม การบริหารบุคคล เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษาและมีประโยชน์นำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายต่อไป

นอกจากนั้น ยังมีแนวคิดของ Robbins (1987 : 22) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลขององค์กรว่ามีแนวความคิดและเกณฑ์การวัดที่แตกต่างกัน และได้แนวทางในการศึกษาเพื่อวัดประสิทธิผลขององค์กรไว้เป็น 4 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่มุ่งเน้นการบรรลุเป้าหมาย (The Goal-Attainment Approach) โดยวัดประสิทธิผลขององค์กรจากความสามารถในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แนวทางนี้ยึดหลักว่าองค์กรมีความตั้งใจที่จะบรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง โดยอาจมีเป้าหมายเดียวหรือหลายเป้าหมายก็ได้ แนวทางที่มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายคือ องค์กรจะต้องมีความมั่นคงมีเหตุผลและแสวงหาเป้าหมายที่แท้จริง

2. แนวทางเชิงระบบ (The Systems Approach) วัดประสิทธิผลขององค์กรตามแนวคิดเชิงระบบที่มีทรัพยากรนำเข้า กระบวนการแปรสภาพทำให้เกิดผลผลิต การศึกษาในแนวนี้นอกจากจะมุ่งเน้นเป้าหมายแล้วยังมุ่งเน้นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. แนวทางเชิงกลยุทธ์เฉพาะส่วน (The Strategic-Constituencies Approach) กล่าวถึงการที่องค์กรต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมตลอดเวลาได้แก่ ความกดดันและข้อเรียกร้องจากกลุ่มผลประโยชน์ แต่จะมีเฉพาะบางส่วนเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กรคือ กลุ่มผลประโยชน์นั้นๆ มีอำนาจควบคุมทรัพยากรที่จำเป็นต่อองค์กรดังนั้น ความอยู่รอดขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดหาและรักษาทรัพยากรจะแสดงถึงระดับความมีประสิทธิภาพขององค์กร

4. แนวทางการแข่งขันคุณค่า (The Competing-Values Approach) กล่าวถึงเป้าหมายที่แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรมาจากบุคคลที่กำหนดเป้าหมายที่มีค่านิยมต่างกัน ดังนั้นการวัดประสิทธิผลขององค์กรจึงขึ้นกับค่านิยม (Values) ความพึงพอใจ (Preferences) และความสนใจ (Interests) ของผู้ประเมินหรือวัดประสิทธิผลขององค์กร

ข้อความดังกล่าว Robbins ยังกล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วยปัจจัยที่กำหนดโครงสร้างองค์กร (Determinants of Organization Structure) โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) การจัดรูปแบบองค์กร (Organization Design) และการบริหารจัดการ (Applications) เป็นต้น

สรุปแนวคิดของสตีเวิร์ส Steers (1977) อ้างถึงใน สุทธิพงษ์ ยงศ์มกล (2543 : 42) ที่ได้เสนอแนวทางประเมินประสิทธิผลขององค์กรไว้อย่างครอบคลุมหลายด้าน โดยมีปัจจัยหลักที่ส่งผล 4 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ลักษณะขององค์กร (Organizational Characteristics) ประกอบด้วยโครงสร้าง หมายถึงความสัมพันธ์ของคนในองค์กรที่ได้กำหนดไว้ตามสายงาน การบังคับบัญชาตามบทบาทหน้าที่ ไปจนถึงขนาดขององค์กรและขนาดของงาน โครงสร้างจะมีองค์ประกอบในเรื่องต่างๆ คือการกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะทาง ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยี หมายถึงเครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนวิธีการที่องค์กรใช้ในการดำเนินงาน

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (Environmental Characteristics) ประกอบด้วยสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง ความไม่แน่นอน เช่นสภาวะการณ์ด้านการตลาด เศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึงบรรยากาศองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการทำงาน

3. ลักษณะของบุคลากร (Employee Characteristics) ประกอบด้วย ความผูกพันและการปฏิบัติงาน พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงานอันจะนำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลที่เข้ามาร่วมปฏิบัติงาน

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท

2.3.1 ประวัติบริษัท

บริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัวเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2555 โดยเป็นบริษัทชั้นนำด้านขนมของว่างและอาหาร (เดิมชื่อ คราฟท์ ฟู้ดส์ อิงค์) เจ้าของแบรนด์ขนมขบเคี้ยว อาทิ คูกี้ ฮอร์โธ บิสกิตเบลวีต้า แครกเกอร์ริทซ์ หมากฝรั่ง ไทรเดนท์ เดนทีน และสไตรด์ ลูกอมฮอลล์ กาแฟจาคอบและเครื่องดื่มแท่ง

บริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั่วโลกกว่า 100,000 คน (มีจำนวนพนักงาน 1,050 คนในประเทศไทย) ทั่วโลกมีแบรนด์สินค้ากลุ่มต่างๆ และมีสาขากระจายไปใน 170 ประเทศทั่วโลกและมีรายได้ต่อปีประมาณ 36,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ถือเป็นผู้ผลิตช็อกโกแลต บิสกิต ลูกอม อันดับหนึ่งของโลกและเป็นผู้ผลิตหมากฝรั่งอันดับสองของโลก

2.3.2 การดำเนินงานในประเทศไทย

บริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจในประเทศไทยในนามบริษัทแคดเบอร์รี่ อาดัมส์ (ประเทศไทย) โดยมีสินค้าในกลุ่ม เช่น หมากฝรั่ง ลูกอม ช็อกโกแลต ชีส บิสกิต และเครื่องดื่มมีจำนวนพนักงานประมาณ 1,050 คนทั่วประเทศ เป็นผู้นำตลาดลูกอมและหมากฝรั่ง ภายใต้แบรนด์หลักๆ ที่คนไทยรู้จัก ได้แก่ ฮอลล์ เดนทีน ฮอร์โธ และ ไทรเดนท์ โดยฮอลล์ เป็นลูกอมชนิดแข็ง แบรินด์แรกที่ผลิตในประเทศไทยมากกว่าสี่ทศวรรษ ซึ่งเริ่มการผลิตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 (www.manager.co.th)

2.3.3 พันธกิจ

พันธกิจหลักในการสร้างสรรค์ช่วงเวลาแห่งความสุขด้วยตำนานความอร่อย ผ่านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของบริษัทสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

2.3.4 วิสัยทัศน์ “ผู้ผลิตลูกอมและหมากฝรั่งที่ใครก็ต้องการ”

1. เป็นศูนย์กลางแห่งความเป็นเลิศ ของการผลิตลูกอม และหมากฝรั่งของภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก
2. ส่งมอบสินค้าคุณภาพตามความต้องการของผู้บริโภคด้วยราคาเหมาะสม
3. เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี
4. มีความตั้งใจที่จะเรียนรู้เพื่อแสวงหาความเป็นเลิศ

2.3.5 ค่านิยมและความเชื่อมั่น

ความมุ่งมั่นเกิดขึ้นจากค่านิยม 7 ประการ อันเป็นรากฐานและแนวทางในการดำเนินธุรกิจ

1. บริษัทเชื่อมั่นในการแสดงความคิดเห็นที่จริงใจและตรงไปตรงมาว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อ

การตัดสินใจที่ถูกต้องทันเวลา บริษัทจึงพูดตามความเป็นจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. บริษัทเชื่อว่าสิ่งที่ทำให้มอนเดลีชเป็นองค์กรที่น่าทำงาน ประกอบไปด้วยความรักในการทำงานและประสิทธิภาพส่วนบุคคล บริษัทจึงใช้ปัญญาและหัวใจเป็นตัวนำทาง
3. บริษัทเชื่อในมุมมองที่แตกต่างและความกล้าที่จะลงมือทำสิ่งใหม่ๆ บริษัทจึงเปิดใจและยอมรับ
4. บริษัทเชื่อว่าบริษัทไม่สามารถรอให้อะไรเกิดขึ้นได้เอง บริษัทต้องทำให้มันเกิดขึ้นเสียแต่ตอนนี้ บริษัทจึงใช้วิธีปรึกษา ตัดสินใจ และลงมือทำ
5. บริษัทเชื่อว่าความซับซ้อน ไม่ก่อให้เกิดผลดี ความเรียบง่ายต่างหากคือแก่นของความเร็ว บริษัทจึงทำงานแบบเรียบง่าย
6. บริษัทเชื่อมั่นในคุณค่าอันยิ่งใหญ่มีอยู่ในทุกๆ การสื่อสารและสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยามลำบาก และด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงสร้างศรัทธาความเชื่อมั่นให้ มีต่อกัน
7. บริษัทเชื่อว่าทุกๆ อย่างขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นของบุคลากรทุกคนในการผลักดันให้องค์กรเติบโต บุคลากรทุกคนจึงทำงานด้วยความรักและเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

2.3.6 นโยบายคุณภาพระดับสากล

บริษัทมีนโยบายการผลิตอาหารที่ปลอดภัยต่อการบริโภค โดยมุ่งมั่นที่จะผลิตสินค้า

1. ผลิตสินค้าตรงตามความต้องการของผู้ซื้อ/ผู้บริโภค
2. ผลิตสินค้าสอดคล้องตามข้อกำหนดของบริษัท
3. ผลิตสินค้าสอดคล้องกับระเบียบข้อกำหนด กฎหมายของรัฐบาล

บริษัทมุ่งมั่นที่จะทำความเข้าใจและดำเนินการรับผิดชอบต่อบุคคลและส่วนรวมโดยใช้ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ (QCMS) ของบริษัทมอนเดลีช อินเทอร์เน็ต เป็นแนวทางในการผลิตอาหาร ซึ่งเน้นความปลอดภัยของอาหาร คุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องภายใต้ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ

2.3.7 นโยบายความปลอดภัย

บริษัทมอนเดลีช อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด บริษัทถือว่าความปลอดภัยคือพื้นฐานสู่ความสำเร็จของธุรกิจและยังเป็นส่วนหนึ่งของแผนธุรกิจรายปี

1. อุบัติเหตุและการบาดเจ็บทั้งหมดเป็นสิ่งที่ไม่อาจยอมรับได้ และบริษัทจะพยายามทุกวิถีทางมิให้เหตุดังกล่าวเกิดขึ้น
2. การปรับปรุงด้านความปลอดภัย และสุขภาพถือเป็นความรับผิดชอบทั้งของในระดับรายบุคคลและระดับกลุ่มการทำงาน

3. ทุกคนต้องทุ่มเทกับการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด โดยการคำนึงสูงสุดถึงเรื่องความปลอดภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และสุขภาพของพนักงาน

4.ทุกคนควรเข้าร่วมโครงการความปลอดภัยท้องถิ่นและหาทางแก้ไขอย่างจริงจังเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากความเสียหายต่ออุบัติเหตุและการบาดเจ็บต่างๆ ดังนั้น บริษัทมอนเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จึงมีความมุ่งมั่นที่จะ

1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบเพื่อความปลอดภัยทั้งหมดที่มีผลบังคับใช้หรือทำให้ได้มากกว่าที่กำหนด
2. ปรับปรุงความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยลงทุนในบุคลากรและสถานที่ของบริษัท
3. สร้างและคงไว้ซึ่งมาตรฐานความปลอดภัยระดับโลกเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากอุบัติเหตุ

2.3.8 นโยบายสิ่งแวดล้อม

บริษัทมอนเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด มีความมุ่งมั่นในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทป้องกันมลพิษ และสนับสนุนความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติที่ใช้ในขณะเดียวกันก็ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อเป็นไปตามความประสงค์ของผู้บริโภค

1. พัฒนาศักยภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
2. ปฏิบัติตามหรือทำให้ได้มากกว่าที่ข้อกำหนดด้านกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้

บริษัทมอนเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด คาดหวังว่าพนักงานทุกคนจะสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสำเร็จลุล่วงตามนโยบายและรายงานสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมที่ต้องจัดการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบได้ว่ามีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องบรรยากาศองค์กรและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานดังนี้

2.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

นายิกา มาธุพันธ์ (2550) การรับรู้บรรยากาศองค์กร ทักษะติดต่อการทำงานกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด การศึกษาการวิจัยครั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรให้บริการของ ตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมกรให้บริการให้ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะติดต่อการทำงานกับพฤติกรรมกรให้บริการให้บริการ 5) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การ และทัศนคติต่อการทำงานสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการให้บริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในกลุ่มที่บินยุโรป บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี 2548 จำนวน 177 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test F-test สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1)พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีพฤติกรรมการให้บริการในระดับสูง 2)พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 3)ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4)การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบเปิดหรือแบบเข้มงวดแบบอิสระ แบบสนิทสนม แบบรวบอำนาจ แบบปิดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้บรรยากาศองค์การแบบควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้บริการบนเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 5)ทัศนคติต่อการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์การแบบสนิทสนม และแบบควบคุมความสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการให้บริการได้ร้อยละ 71.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กนิรี อินทวง (2551) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงแรมจังหวัดเชียงใหม่กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำในโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่ที่ได้รับการแบ่งระดับห้าดาวสี่ดาวและสามดาวจากสมาคมโรงแรมไทยจำนวน 9 โรงแรม จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 337 คน ซึ่งในการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การใช้แบบวัดบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer (1968)

ผลการวิจัยพบว่า 1)ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2)ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ และความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ 3)ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4)ปัจจัยส่วนบุคคลระดับโรงแรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5)การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และจำแนกรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน และความผูกพันอัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับโรงแรมสี่ดาว การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม การสนับสนุน ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง และการให้รางวัลและการลงโทษ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 7) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับโรงแรมสี่ดาว การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้งและการให้รางวัลและการลงโทษสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 8) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้าน ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงและการสนับสนุนสามารถร่วมกันพยากรณ์ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วรวรรณ ชื่นพินิจสกุล (2555) ได้ศึกษาภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรภายในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม อันได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล รูปแบบบรรยากาศองค์การ อันได้แก่ บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเองบรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน และบรรยากาศที่เน้นความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน และยังศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและรูปแบบบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามโควตา และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบเฉลี่ยรายคู่โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) วิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่าจำนวนบุคลากรภายในองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี และมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงาน โดยสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

บุคลากรที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะวัฒนธรรมองค์กรแตกต่างกัน ส่วนบุคคลที่มีอายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นทางปัญญา มีความสัมพันธ์กับลักษณะ วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรภายในองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยด้านรูปแบบบรรยากาศองค์กร ได้แก่ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงานและบรรยากาศที่ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะ วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรภายในองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

พิษณุกร มะกลาง (2555) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีและศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี จำนวนทั้งสิ้น 152 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ

จากการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของบรรยากาศองค์กรของสำนักงานอธิการบดีจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 2.68 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้านพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานจัดอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยที่ 3.06 รองลงมาเป็นด้านการบริหารงานด้านโครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน และนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ จัดอยู่ในอันดับที่ 2 อันดับที่ 3 อันดับที่ 4 และ 5 ตามลำดับส่วนในอันดับสุดท้ายเป็นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยที่ 2.17 จากการศึกษาพฤติกรรมการทำงาน พบว่าบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีมีพฤติกรรมการทำงานในระดับทำบ่อยมากในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 ด้านการทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีอันดับรองลงมาตามลำดับ จากการเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงาน พบว่า เพศหญิง บุคลากรในช่วงอายุ 51-60 ปี บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส บุคลากรที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป บุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปีขึ้นไป บุคลากรที่อยู่ในสายวิชาการ บุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำ รวมทั้งบุคลากรที่มีค่าใช้จ่ายรายเดือนไม่เพียงพอมีระดับพฤติกรรมการทำงานที่ทำบ่อยมากในภาพรวมทุกๆ ด้านเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานพบว่ามีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

มนตรี ยาสุด และประจักษ์ บัวผัน (2555) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์กรและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวางมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรและการสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประชากรในการศึกษา คือบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 579 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คนด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 24 มกราคม 2554 ถึง 11 กุมภาพันธ์ 2554 เอกสารนี้เป็นเอกสารทงสวนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ระดับสูงทางบวกกับการจัดการความรู้ของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.709$, $p\text{-value} < 0.001$ และ $r = 0.825$, $p\text{-value} < 0.001$ ตามลำดับ) โดยการสนับสนุนจากองค์การด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี บรรยากาศองค์การมีมติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การสนับสนุนจากองค์การด้านงบประมาณ คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการจัดการความรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านบุคลากรและด้านเวลา สามารถร่วมกันพยากรณ์การจัดการความรู้ของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ร้อยละ 71.7

จิระศักดิ์ ชารสุขกระจ่าง (2557) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย และเพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สาขาวิชาการ สาขาปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป จากส่วนกลาง วิทยาเขต และวิทยาลัยสงฆ์ จำนวน 285 รูป/คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติทดสอบค่าที (T-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: F-test)

ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ 1)บรรยากาศองค์การแบบปิด 2)บรรยากาศองค์การแบบอิสระ 3)บรรยากาศองค์การแบบเปิด 4)บรรยากาศองค์การแบบเป็นกันเอง 5)บรรยากาศองค์การแบบควบคุม 6)บรรยากาศองค์การแบบฉันทน์พอกับลูก 2. ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยตามพรรณนาของบุคลากรมหาวิทยาลัย โดยภาพรวม พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยที่มีเพศ อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพรรณนาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

Orpen (1994) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน โดยการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานจำนวน 119 คนในธุรกิจด้านการให้บริการทางการเงินจากการศึกษาพบว่าระดับตำแหน่งงานของคนในองค์กรมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กรดีกว่าและมีความพึงพอใจและทัศนคติต่องานเป็นไปในทางบวก

Brown & Leigh (1996) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับการมีส่วนร่วมในงาน การใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดบรรยากาศองค์กรจากการรับรู้บรรยากาศองค์กรทางด้านจิตวิทยา ซึ่งพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในงาน การใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงานคาร์และคณะ (Carr, et al. 2003) ได้ร่วมกันศึกษาผลกระทบของระดับความรู้สึก (Affective Level) และความเข้าใจ (Cognitive Level) ของบุคคลต่อบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อผลิตภาพการทำงานส่วนบุคคล (Individual level work outcome) โดยทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน พบว่าการรับรู้บรรยากาศในการทำงานในระดับความรู้สึกและในระดับความเข้าใจมีผลต่อผลิตภาพในการทำงานส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ โดยการประเมินผลิตภาพนั้นคณะผู้วิจัยได้วัดจากผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ความอยู่ดีทางจิตวิทยา (Psychological Well-Being) และการลาออกจากงาน (Withdrawal)

Eaton (1998) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงานและความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในเขตวิทยาลัยชุมชนในรัฐเท็กซัสจำนวน 416 คน ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาเชื้อชาติ รายได้ และอายุการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดจากการทำงาน

Evan (1998) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในงานของประธานวิทยาลัยชุมชน โดยการวัดบรรยากาศและความพึงพอใจในงานภายใต้การควบคุมตัวแปรด้านเพศ เชื้อชาติ ประเภทของวิทยาลัยชุมชน และประสบการณ์ในการทำงานของประธานวิทยาลัย บรรยากาศองค์กรทำการศึกษาในด้านการสื่อสารภายใน โครงสร้างองค์กร บรรยากาศทางการเมือง โอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ การประเมินผล การเลื่อนตำแหน่ง และด้านความสัมพันธ์ของบุคคล ส่วนความพึงพอใจในงานทำการศึกษาในด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอำนาจ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เงินเดือน สวัสดิการ และด้านประสิทธิภาพของวิชาชีพผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการสื่อสารภายใน ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านโอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

DeMichele (1999) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในงานของผู้ประสานงานในวิทยาลัยระดับกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

G.A. El-Salam, M.M. Ibrahim, M.M. Mohsen & S.E. Mohsen & S.E. Hassanein (2008) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของพยาบาลในเมนิวฟิยา ประเทศอียิปต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 164 คน จาก 2 โรงพยาบาลในประเทศอียิปต์ ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การของทั้ง 2 โรงพยาบาลนั้นรับรู้บรรยากาศองค์การและการส่งเสริมพลังอำนาจในงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเสริมสร้างอำนาจในงานอีกด้วย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด มีพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,050 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ณ เดือนตุลาคม 2557) โดยแบ่งแยกตามตำแหน่งงานได้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลพนักงานประจำของบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

| ตำแหน่งงาน | จำนวน (คน) |
|------------------------------|------------|
| พนักงานระดับปฏิบัติการ | 871 |
| พนักงานระดับสำนักงาน | 110 |
| พนักงานระดับหัวหน้างาน | 15 |
| พนักงานระดับควบคุมหัวหน้างาน | 10 |
| วิศวกร | 35 |
| พนักงานระดับผู้จัดการ | 9 |
| รวม | 1,050 |

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด (2557)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ของพนักงานประจำของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ในที่นี้ คือ 5% หรือ 0.05

N = จำนวนประชากรในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 1,050 คน

n = ขนาดตัวอย่างที่จะทำการศึกษา

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าในสูตร} \quad n &= 1,050 / (1 + (1,050 \times (0.05)^2)) \\ &= 289.66 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างในงานวิจัยนี้เท่ากับ 290 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) ความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการจัดการ ในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความเสถียร จำนวน 40 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านบุคคล จำนวน 15 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 แบบสอบถามเป็นลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งลักษณะแบบมาตรวัด Likert Scale พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543) ดังนี้

| ระดับความคิดเห็น | คะแนนของข้อคำถาม |
|--------------------|------------------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | 4 คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | 3 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | 2 คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 คะแนน |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงาน จำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหา และเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหา และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
3. สร้างแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อแก้ไขแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขไปทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 รายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

| รายชื่อ | ตำแหน่ง | สถานที่ปฏิบัติงาน |
|----------------------------|--|--|
| ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ | อาจารย์ประจำสาขาวิชา สถิติ คณะวิทยาศาสตร์ | สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง |
| นายวิศิษฐ์ อุดมสินประเสริฐ | ผู้จัดการคลังสินค้า | บริษัทมอนเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด |
| นางสาวเขมนัดดา ศรีทัศน์ | ผู้จัดการแผนกวางแผน นำเข้าและส่งออก | บริษัทมอนเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด |

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมแล้วจัดพิมพ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล

3.2.3 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมในการวิจัย พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรดังนี้ (ยูทช โภยวรรณ, 2553 : 199)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_j^2} \right) \quad (3.2)$$

โดยที่ α คือ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k คือ จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

S_j^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนของผู้เข้าสอบทั้งหมด

กำหนดให้มีค่าความเชื่อมั่น α ต้องไม่น้อยกว่า 0.70 จากการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ (Try out) ได้ผลของค่าความเชื่อมั่น (α) โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแสดงดังตารางที่ 3.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

| ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ | ค่าความเชื่อมั่น |
|------------------------------------|------------------|
| โครงสร้างองค์การ | 0.741 |
| ความรับผิดชอบ | 0.746 |
| ความอบอุ่นและการสนับสนุน | 0.772 |
| รางวัลและผลตอบแทน | 0.831 |
| การจัดการความขัดแย้ง | 0.795 |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | 0.772 |
| ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | 0.706 |
| การจัดการความเสี่ยง | 0.704 |

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

| ประสิทธิผลการจัดการ | ค่าความเชื่อมั่น |
|------------------------------|------------------|
| ด้านหน้าที่ในการทำงาน | 0.828 |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 0.838 |
| ด้านบุคคล | 0.814 |

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพ และขอหนังสือรับรองจากทางคณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากนั้นผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากพนักงานประจำ โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้แก่ พนักงานประจำของบริษัท มอนเดลีช อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด พร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบ และรอเก็บแบบสอบถามกลับคืน

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์

3. นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย อภิปรายและเสนอแนะต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมจากงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของประชากรมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ เพื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบการพรรณนาข้อมูลทำการวิเคราะห์ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรฐานวัดตามแบบของ Likert Scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543) จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำมาเปรียบเทียบและแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ระดับของบรรยากาศองค์การ |
|---------------|-------------------------|
| 4.501 - 5.000 | มากที่สุด |
| 3.501 - 4.500 | มาก |
| 2.501 - 3.500 | ปานกลาง |
| 1.501 - 2.500 | น้อย |
| 1.000 - 1.500 | น้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าระหว่าง 0.000 – 0.999 หมายถึงระดับของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับของปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การแตกต่างกันมาก

4. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ ซึ่งเป็นแบบวัดที่กำหนดมาตรฐานวัดตามแบบของ Likert Scale (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543) จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำมาเปรียบเทียบและแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544) ใช้เกณฑ์ ดังนี้

| ค่าเฉลี่ย | ประสิทธิผลการจัดการ |
|---------------|---------------------|
| 4.501 - 5.000 | มากที่สุด |
| 3.501 - 4.500 | มาก |
| 2.501 - 3.500 | ปานกลาง |
| 1.501 - 2.500 | น้อย |
| 1.000 - 1.500 | น้อยที่สุด |

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544) ใช้เกณฑ์ดังนี้
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าระหว่าง 0.000 - 0.999 หมายถึง ระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีค่าตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับประสิทธิผลการจัดการแตกต่างกันมาก

5. นำแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประสิทธิผลการจัดการที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มารายงานผล โดยผู้วิจัยจะรายงานแบบเชิงพรรณนา

3.4.2 การทดสอบสมมติฐานและสถิติที่ใช้ทดสอบ

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานการวิจัยที่ต้องการทดสอบแสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

| สมมติฐานการวิจัย | สถิติที่ใช้ในการทดสอบ |
|---|----------------------------|
| <p>สมมติฐานที่ 1</p> <p>บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน</p> | Multiple Linear Regression |
| <p>สมมติฐานที่ 2</p> <p>บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</p> | Multiple Linear Regression |
| <p>สมมติฐานที่ 3</p> <p>บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล</p> | Multiple Linear Regression |
| <p>สมมติฐานที่ 4</p> <p>บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเลื่อมล้ำ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม</p> | Multiple Linear Regression |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \quad (3.3)$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือ % (Percentage)
f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
n แทน ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามในตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศของกิจการ และแบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการโดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543: 137) ดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ X หมายถึง คะแนนของแต่ละคน
 \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.5.1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สำหรับวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ร่วมกับค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามตอนที่ 2 และแบบสอบถามตอนที่ 3 เพื่อแสดงถึงลักษณะการกระจายของคะแนน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544: 35)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.5)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | | |
|-------|------|---------|---|
| เมื่อ | S.D. | หมายถึง | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง |
| | X | หมายถึง | คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง |
| | n | หมายถึง | ขนาดตัวอย่าง |

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน รางวัลและผลตอบแทน การจัดการความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การจัดการความเสี่ยง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการวิเคราะห์ การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) (มนัสไพฑูรย์เจริญลาภ, 2553: 89-92) เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามที่ได้รับผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป ซึ่งจะทำให้การพยากรณ์เข้าใจความจริง และถูกต้องยิ่งขึ้น ซึ่งต้องมีปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมากกว่า 1 ตัวแปร เพื่อนำมาอธิบายหรือพยากรณ์ตัวแปร โดยสมการเพื่อพยากรณ์มีลักษณะดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon_i \quad (3.6)$$

| | | | |
|-------|--------------|---|--|
| เมื่อ | Y_i | = | ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots,$ |
| | X_{ij} | = | ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$ |
| | β_0 | = | ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0) |
| | β_j | = | ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j |
| | ϵ_i | = | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i |
| | k | = | จำนวนตัวแปรอิสระ |
| | n | = | ขนาดตัวอย่างทั้งหมด |

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. ϵ_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. ϵ_i และ ϵ_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ij} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่างๆ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็น ดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1X_{1i} + b_2X_{2i} + \dots + b_kX_{ki} \quad (3.7)$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมทริกซ์เป็นเครื่องมือจะได้สูตรการประมาณค่า ดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.8)$$

เมื่อ

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \cdot \\ \cdot \\ Y_n \end{bmatrix}, X = \begin{bmatrix} 1 & X_{11} & X_{21} & \dots & X_{k1} \\ 1 & X_{12} & X_{22} & \dots & X_{k2} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \dots & \cdot \\ 1 & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ \cdot & \cdot & \cdot & \dots & X_{12} \\ 1 & X_{1n} & X_{2n} & \dots & X_{kn} \end{bmatrix}, b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \cdot \\ \cdot \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการถดถอยเชิงซ้อนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐาน คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \beta_i \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0; i = 1, 2, 3, \dots, k$$

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ซึ่งแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงค่าสูตรที่ใช้ในการคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546 302-303)

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.9)$$

เปรียบเทียบค่า F ที่ได้จากการคำนวณกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า F ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามี X_i อย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อ Y ในรูปเชิงเส้น จึงต้องทดสอบต่อไปว่า X_i ตัวใดมีอิทธิพลต่อ Y โดยใช้สถิติทดสอบเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์การถดถอยทดสอบต่อไป

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่า หรือเท่ากับค่า F ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 แสดงว่า Y ไม่มีอิทธิพลต่อ X ทั้ง k ตัว ในรูปเชิงเส้น

การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอย (Regression Coefficient)

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.10)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถดถอยกำลังสองของ $\text{var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.11)$$

เมื่อ σ^2 คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n - k - 1} \quad (3.12)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าจากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value ค่ามากกว่า หรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระที่ j ค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$)

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_α (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value ค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าอิทธิพลตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$)

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่า X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป แปลความหมายได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่

Coefficient of Determination, R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y และค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.13)$$

การกำหนดค่าตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดค่าของตัวแปรต่างๆ ดังนี้

R^2 = สัมประสิทธิ์ในการพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ

k = จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 8

n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 290

Y_i = ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการจัดการ ได้แก่ ด้านหน้าที่ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านบุคคล และ โดยรวม

X = ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน รางวัลและผลตอบแทน การจัดการความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การจัดการความเล็งภัย

X_1 = โครงสร้างองค์การ

X_2 = ความรับผิดชอบ

X_3 = ความอบอุ่นและการสนับสนุน

X_4 = รางวัลและผลตอบแทน

X_5 = การจัดการความขัดแย้ง

X_6 = มาตรฐานการปฏิบัติงาน

X_7 = ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

X_8 = การจัดการความเล็งภัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในงานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ “บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตัวเองจำนวน 290 ฉบับ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 290 คน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน ซึ่งสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 168 | 57.9 |
| หญิง | 122 | 42.1 |
| รวม | 290 | 100.0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 2. อายุ | | |
| ไม่เกิน 25 ปี | 81 | 27.9 |
| มากกว่า 25 ปี – 30 ปี | 107 | 36.9 |
| มากกว่า 30 ปี - 35 ปี | 69 | 23.8 |
| มากกว่า 35 ปี – 40 ปี | 19 | 6.6 |
| มากกว่า 40 ปี - 45 ปี | 6 | 2.1 |
| มากกว่า 45 ปี | 8 | 2.8 |
| รวม | 290 | 100.0 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 226 | 77.9 |
| ปริญญาตรี | 51 | 17.6 |
| ปริญญาโท | 12 | 4.1 |
| ปริญญาเอก | 1 | 0.3 |
| รวม | 290 | 100.0 |
| 4. ตำแหน่งงาน | | |
| ระดับปฏิบัติการ (Operation) | 244 | 84.1 |
| ระดับพนักงานสำนักงาน (Officer) | 27 | 9.3 |
| ระดับหัวหน้างาน (Leader) | 4 | 1.4 |
| ระดับควบคุมหัวหน้างาน (Supervisor) | 3 | 1.0 |
| วิศวกร (Engineering) | 10 | 3.4 |
| ระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager Level) | 2 | 0.7 |
| รวม | 290 | 100.0 |
| 5. รายได้ต่อเดือน | | |
| น้อยกว่าเท่ากับ 10,000 บาท | 19 | 6.6 |
| มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท | 211 | 72.8 |
| มากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท | 42 | 14.5 |
| มากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท | 11 | 3.8 |
| มากกว่า 40,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท | 5 | 1.7 |
| มากกว่า 50,000 บาท | 2 | 0.7 |
| รวม | 290 | 100.0 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| 6. ประสบการณ์ทำงาน | | |
| ไม่เกิน 5 ปี | 172 | 59.3 |
| มากกว่า 5 ปี – 10 ปี | 61 | 21.0 |
| มากกว่า 10 ปี – 15 ปี | 48 | 16.6 |
| มากกว่า 15 ปี | 9 | 3.1 |
| รวม | 290 | 100.0 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 25-30 ปี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 36.9 รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุมากกว่า 30-35 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 อายุมากกว่า 35-40 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 อายุมากกว่า 45 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และอายุมากกว่า 40-45 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 77.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ระดับปริญญาโทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และระดับปริญญาเอกจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ(Operation) จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาคือ ระดับพนักงานสำนักงาน(Officer) จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับวิศวกร(Engineering) จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ระดับหัวหน้างาน(Leader) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ระดับควบคุมหัวหน้างาน(Supervisor) จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และระดับผู้จัดการขึ้นไป(Manager Level) จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 แต่ไม่เกิน 30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 รายได้ต่อเดือนน้อยกว่าเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 3.8 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น เมื่อผู้ผู้ใดเห็นเป็นประโยชน์ในการนำเอกสารนี้ไปใช้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ มากกว่า 5 ปี-10 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 21 มากกว่า 10 ปี-15 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และมากกว่า 15 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 290 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การของบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

| บรรยากาศองค์การ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|------------------------------------|-----------|-------|-------|----------|
| โครงสร้างองค์การ | 3.834 | 0.740 | มาก | 7 |
| ความรับผิดชอบ | 3.978 | 0.507 | มาก | 3 |
| ความอบอุ่นและการสนับสนุน | 3.911 | 0.567 | มาก | 5 |
| รางวัลและผลตอบแทน | 3.550 | 0.805 | มาก | 8 |
| การจัดการความขัดแย้ง | 3.904 | 0.558 | มาก | 6 |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | 3.946 | 0.691 | มาก | 4 |
| ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | 4.091 | 0.594 | มาก | 2 |
| การจัดการความเสี่ยง | 4.168 | 0.640 | มาก | 1 |
| โดยรวม | 3.923 | 0.509 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับบรรยากาศองค์การโดยรวมของบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.923 และระดับบรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.509 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการจัดการความเสี่ยง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.168 และมีระดับความเสี่ยงไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.640

ลำดับที่ 2 ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.091 และมีระดับความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594

ลำดับที่ 3 ด้านความรับผิดชอบ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.978 และมีระดับความรับผิดชอบ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.507

ลำดับที่ 4 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.946 และมีระดับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691

ลำดับที่ 5 ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.911 และมีระดับความอบอุ่นและการสนับสนุน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.567

ลำดับที่ 6 ด้านการจัดการความขัดแย้ง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.904 และมีระดับการจัดการความขัดแย้ง ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558

ลำดับที่ 7 ด้านโครงสร้างองค์การ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.834 และมีระดับโครงสร้างองค์การ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.740

ลำดับที่ 8 ด้านรางวัลและผลตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.550 และมีระดับรางวัลและผลตอบแทน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การ ด้าน โครงสร้างองค์การ

| บรรยากาศองค์การด้าน โครงสร้างองค์การ | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. บริษัทมีการกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารงานไว้ อย่างชัดเจน | 4.016 | 0.861 | มาก | 1 |
| 2. ลักษณะงานภายในบริษัท มีระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ ในการทำงานอย่างชัดเจน | 3.916 | 0.853 | มาก | 2 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 3. บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน | 3.628 | 0.992 | มาก | 5 |
| 4. การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี | 3.782 | 1.018 | มาก | 4 |
| 5. ท่านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างราบรื่น | 3.829 | 0.901 | มาก | 3 |
| โดยรวม | 3.834 | 0.740 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การโดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.834 และระดับบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.740 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีการกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.016 และมีระดับโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.861

ลำดับที่ 2 ลักษณะงานภายในบริษัท มีระบุน้ำที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.916 และมีระดับโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.853

ลำดับที่ 3 ท่านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างราบรื่น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.829 และมีระดับโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.901

ลำดับที่ 4 การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.782 และมีระดับโครงสร้างองค์การแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.018

ลำดับที่ 5 บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.628 และมีระดับโครงสร้างองค์การไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.992

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ

| บรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบ | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่พอดี | 3.588 | 0.848 | มาก | 5 |
| 2. ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจน ได้รับความสำเร็จ ทุกงาน | 4.170 | 0.769 | มาก | 2 |
| 3. ในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่าน ได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ | 3.729 | 1.021 | มาก | 4 |
| 4. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ | 4.264 | 0.670 | มาก | 1 |
| 5. บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระ | 4.140 | 0.794 | มาก | 3 |
| โดยรวม | 3.978 | 0.507 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบโดยรวมของพนักงานบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.978 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.507 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.264 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.670

ลำดับที่ 2 ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจน ได้รับความสำเร็จทุกงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.170 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.769

ลำดับที่ 3 บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.140 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.794

ลำดับที่ 4 ในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.729 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.021

ลำดับที่ 5 งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่พอดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.588 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.848

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน

| บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ท่านรู้สึกอบอุ่นสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน | 4.150 | 0.661 | มาก | 2 |
| 2. ท่านรู้สึกว่าสบายใจขณะปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีคนคอยจับผิดท่าน | 3.632 | 1.015 | มาก | 5 |
| 3. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | 3.876 | 0.811 | มาก | 3 |
| 4. บริษัทมีระบบการประสานงานกันภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ | 3.719 | 0.883 | มาก | 4 |
| 5. ท่านได้รับคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา | 4.177 | 0.664 | มาก | 1 |
| โดยรวม | 3.911 | 0.567 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนโดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.911 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.567 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.177 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.664

ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกอบอุ่นสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.150 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.661

ลำดับที่ 3 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.876 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.811

ลำดับที่ 4 บริษัทมีระบบการประสานงานกันภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.719 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.883

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกว่าสบายใจขณะปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีคนคอยจับผิดท่าน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.632 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.015

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน

| บรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. บริษัทมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน | 3.354 | 0.970 | มาก | 5 |
| 2. บุคลากรทุกคนในบริษัทจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน | 3.568 | 0.985 | มาก | 3 |
| 3. ท่านคิดว่าการให้รางวัลตอบแทนของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม | 3.588 | 1.010 | มาก | 2 |
| 4. บริษัทให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน | 3.528 | 0.987 | มาก | 4 |
| 5. ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย | 3.712 | 0.892 | มาก | 1 |
| โดยรวม | 3.550 | 0.805 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า บรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน โดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตในชนแดน (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.550 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการวิจัยในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นแจ้งขอใช้เอกสารนี้โดยไม่ผ่านการอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.805 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.712 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.892

ลำดับที่ 2 ท่านคิดว่าทำให้รางวัลตอบแทนของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.588 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.010

ลำดับที่ 3 บุคลากรทุกคนในบริษัทจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.568 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.985

ลำดับที่ 4 บริษัทให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.528 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.987

ลำดับที่ 5 บริษัทมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.354 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.970

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง

| บรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น | 4.090 | 0.760 | มาก | 1 |
| 2. เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นบุคลากรในหน่วยงานจะมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา | 3.983 | 0.774 | มาก | 2 |
| 3. ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงานได้เสมอเพื่อลดความขัดแย้ง | 3.963 | 0.864 | มาก | 3 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 4. เมื่อท่านมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นท่านมักจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ | 3.859 | 0.768 | มาก | 4 |
| 5. ท่านรู้สึกว่า หากมีผลงานใดที่ผิดพลาด จะไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกันแต่จะร่วมมือกันแก้ไขข้อผิดพลาด | 3.625 | 1.046 | มาก | 5 |
| โดยรวม | 3.904 | 0.558 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งโดยรวมของบริษัทมอนด์เอส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.904 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.558 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้น พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.090 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.760

ลำดับที่ 2 เมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นบุคลากรในหน่วยงานจะมีการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.983 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.774

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงานได้เสมอเพื่อลดความขัดแย้ง พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.963 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.864

ลำดับที่ 4 เมื่อท่านมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นท่านมักจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.859 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.768

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกว่า หากมีผลงานใดที่ผิดพลาดจะไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกันแต่จะร่วมมือกันแก้ไขข้อผิดพลาด พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.625

และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้งแตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.046

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

| บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีพอ | 3.919 | 0.790 | มาก | 4 |
| 2. บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้ อย่างชัดเจน | 3.919 | 0.863 | มาก | 3 |
| 3. หัวหน้างานคอยดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน | 3.979 | 0.823 | มาก | 2 |
| 4. ท่านจะคอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่ กำหนดไว้ | 3.879 | 0.842 | มาก | 5 |
| 5. การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานมีความ ชัดเจนดี | 4.033 | 0.870 | มาก | 1 |
| โดยรวม | 3.946 | 0.691 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.8 พบว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยรวมของบริษัท มอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.946 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.691 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานมีความชัดเจนดี พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.033 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.870

ลำดับที่ 2 หัวหน้างานคอยดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.979 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.823

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.919 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.863

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีพอ พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.919 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

ลำดับที่ 5 ท่านจะคอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่กำหนดไว้ พบว่าอยู่ในระดับมากโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.879 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.842

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์กรด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

| บรรยากาศองค์กรด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี | 4.364 | 0.605 | มาก | 1 |
| 2. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท | 4.180 | 0.645 | มาก | 2 |
| 3. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท | 4.076 | 0.735 | มาก | 3 |
| 4. การพบปะสังสรรค์ในบริษัทของท่านเป็นไปอย่างฉันทมิตรและมีความไว้วางใจกัน | 3.896 | 0.839 | มาก | 5 |
| 5. ในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตามท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ | 3.939 | 0.921 | มาก | 4 |
| โดยรวม | 4.091 | 0.594 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.9 พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.091 และมีระดับบรรยากาศองค์กรด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.594 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมาก ไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.364 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.605

ลำดับที่ 2 ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.180 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.645

ลำดับที่ 3 ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.096 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.735

ลำดับที่ 4 ในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตาม ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.939 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.921

ลำดับที่ 5 การพบปะสังสรรค์ในบริษัทของท่านเป็นไปอย่างฉันทมิตรและมีความไว้วางใจกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.896 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.839

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยง

| บรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยง | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. บริษัทของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อป้องกันอันตราย | 4.053 | 0.792 | มาก | 5 |
| 2. บริษัทของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี | 4.207 | 0.869 | มาก | 2 |
| 3. บริษัทของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน | 4.280 | 0.769 | มาก | 1 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| บรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 4. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะที่ตัวท่านเองต้องปลอดภัยไว้ก่อนมากกว่าการคิดถึงประสิทธิผลของบริษัท | 4.127 | 0.796 | มาก | 4 |
| 5. บริษัทของท่านมีระบบการป้องกันภัยและควบคุมอันตรายเป็นอย่างดี | 4.173 | 0.783 | มาก | 3 |
| โดยรวม | 4.168 | 0.640 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัยโดยรวมของบริษัท มอนเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.168 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.640 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.280 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.763

ลำดับที่ 2 บริษัทของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.207 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.869

ลำดับที่ 3 บริษัทของท่านมีระบบการป้องกันภัยและควบคุมอันตรายเป็นอย่างดี พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.173 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783

ลำดับที่ 4 การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะที่ตัวท่านเองต้องปลอดภัยไว้ก่อนมากกว่าการคิดถึงประสิทธิผลของบริษัท พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.127 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.796

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อป้องกันอันตราย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.053 และมีระดับบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.792

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม จำนวน 290 คน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผลการจัดการ

| ประสิทธิผลการจัดการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| 1. ประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน | 4.018 | 0.626 | มาก | 1 |
| 2. ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 4.013 | 0.649 | มาก | 2 |
| 3. ประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล | 3.956 | 0.718 | มาก | 3 |
| โดยรวม | 3.996 | 0.599 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.996 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.599 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน พบว่าระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.018 และระดับประสิทธิผลการจัดการในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.626

ลำดับที่ 2 ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.013 และระดับประสิทธิผลการจัดการในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.649

ลำดับที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการด้านบุคคล พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.956 และระดับประสิทธิผลการจัดการในด้านนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.718

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน

| ประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ | 3.886 | 0.893 | มาก | 5 |
| 2. ท่านมีการวางแผนการทำงานก่อนที่จะเริ่มงานใหม่เสมอ | 3.913 | 0.881 | มาก | 4 |
| 3. บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | 4.180 | 0.742 | มาก | 1 |
| 4. ปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องหาทางแก้ไข | 4.020 | 0.823 | มาก | 3 |
| 5. ท่านมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี | 4.093 | 0.698 | มาก | 2 |
| โดยรวม | 4.018 | 0.626 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.12 พบว่าประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน โดยรวมของบริษัททอมอนเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.018 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.626 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.180 และระดับประสิทธิผลการจัดการในข้อนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.742

ลำดับที่ 2 ท่านมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมี

ค่าเท่ากับ 4.093 และระดับประสิทธิผลการจัดการ ในข้อนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.698

ลำดับที่ 3 ปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องหาทางแก้ไข พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.020 และระดับประสิทธิผลการจัดการในข้อนี้ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.823

ลำดับที่ 4 ท่านมีการวางแผนการทำงานก่อนที่จะเริ่มงานใหม่เสมอ พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.913 และระดับประสิทธิผลการจัดการ ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.881

ลำดับที่ 5 บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.886 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.893

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|---|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ท่านสามารถสื่อสารทางการสนทนากับกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.020 | 0.855 | มาก | 3 |
| 2. ท่านมีความรับผิดชอบในการร่วมมือทำงานและติดตามงานในกลุ่ม | 4.046 | 0.813 | มาก | 2 |
| 3. ท่านมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานในกลุ่ม | 4.200 | 0.741 | มาก | 1 |
| 4. ท่านสามารถเป็นผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขสถานการณ์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม | 3.872 | 0.884 | มาก | 5 |
| 5. บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท | 3.926 | 0.778 | มาก | 4 |
| โดยรวม | 4.013 | 0.649 | มาก | - |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่าประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.013 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.649 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ท่านมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและรับผิดชอบงานในกลุ่ม พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.200 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.741

ลำดับที่ 2 ท่านมีความรับผิดชอบในการร่วมมือทำงานและติดตามงานในกลุ่ม พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.046 และพนักงานแต่ละคนมีระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.813

ลำดับที่ 3 ท่านสามารถสื่อสารทางการสนทนากับกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.020 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.855

ลำดับที่ 4 บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.926 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.778

ลำดับที่ 5 ท่านสามารถเป็นผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขสถานการณ์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.872 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.884

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล

| ประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล | n=290 | | ระดับ | ลำดับที่ |
|--|-----------|-------|-------|----------|
| | \bar{X} | S.D | | |
| 1. บริษัทมีแผนการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง | 4.090 | 0.860 | มาก | 1 |
| 2. บริษัทมีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน | 4.040 | 0.826 | มาก | 2 |
| 3. กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนด มีการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน | 3.836 | 0.910 | มาก | 5 |
| 4. คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ของตำแหน่งที่สำคัญ มีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจนและปฏิบัติงานตามที่กำหนด | 3.926 | 0.859 | มาก | 3 |
| 5. บริษัทมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน | 3.889 | 0.846 | มาก | 4 |
| โดยรวม | 3.956 | 0.718 | มาก | - |

จากตารางที่ 4.14 พบว่าประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคลโดยรวมของบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.956 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.718 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 บริษัทมีแผนการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.090 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.860

ลำดับที่ 2 บริษัทมีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.040 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.826

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 3 คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่งของตำแหน่งที่สำคัญมีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจน และปฏิบัติงานตามที่กำหนด พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.926 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.859

ลำดับที่ 4 บริษัทมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.889 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.846

ลำดับที่ 5 กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนดมีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.836 และระดับประสิทธิผลการจัดการไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.910

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

การวิเคราะห์บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

| | | |
|-------|-----|---|
| k | แทน | จำนวนตัวแปรอิสระ คือ 8 |
| b_j | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วนของตัวแปรอิสระ |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ t |
| Sig. | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวทำนาย |
| r | แทน | ค่าสัมพันธระหว่างตัวแปรอิสระที่นำเข้ามาสมการกับตัวแปรตาม |
| R^2 | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยแบบพหุคูณแสดงประสิทธิภาพการทำนาย |
| F | แทน | อัตราส่วนวิกฤติ |
| Sig.F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ |
| SEE | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าตัวแปร |
| X_1 | แทน | โครงสร้างองค์การ |
| X_2 | แทน | ความรับผิดชอบ |
| X_3 | แทน | ความอบอุ่นและการสนับสนุน |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

| | | |
|-------------|-----|---|
| X_4 | แทน | รางวัลและผลตอบแทน |
| X_5 | แทน | การจัดการความขัดแย้ง |
| X_6 | แทน | มาตรฐานการปฏิบัติงาน |
| X_7 | แทน | ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน |
| X_8 | แทน | การจัดการความเสี่ยงภัย |
| \hat{Y}_1 | แทน | ประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน |
| \hat{Y}_2 | แทน | ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล |
| \hat{Y}_3 | แทน | ประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล |
| \hat{Y}_4 | แทน | ประสิทธิผลการจัดการโดยรวม |

ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชนบท (ประเทศไทย) จำกัด เรียงตามลำดับของสมมติฐานดังต่อไปนี้

4.4.1 บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยงภัย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน

ตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ตในชนบท (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงาน

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|-------|-------|---------|
| ค่าคงที่ | 0.004 | 0.180 | 0.988 |
| ด้านโครงสร้างองค์การ (X_1) | 0.165 | 3.912 | 0.000** |
| ด้านความรับผิดชอบ (X_2) | 0.199 | 3.550 | 0.000** |
| ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (X_3) | 0.030 | 0.566 | 0.572 |
| ด้านรางวัลและผลตอบแทน (X_4) | 0.176 | 4.293 | 0.000** |
| ด้านการจัดการความขัดแย้ง (X_5) | 0.090 | 1.627 | 0.105 |
| ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_6) | 0.068 | 1.342 | 0.181 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|-------|-------|---------|
| ค่าคงที่ | 0.004 | 0.180 | 0.988 |
| ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X_7) | 0.279 | 4.675 | 0.000** |
| ด้านการจัดการความเสี่ยง (X_8) | 0.018 | 0.381 | 0.704 |

$R = 0.837$; $R^2 = 0.701$; $SEE = 0.293$; $F = 82.365$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.701 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงาน ได้ร้อยละ 70.1 โดยบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงานในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_7=0.279$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ($b_2=0.199$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงานในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน ($b_4=0.176$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงานในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ($b_1=0.165$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงานในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการความเสี่ยง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านหน้าที่ในการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงานได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_1 = 0.004 + 0.165X_1^{**} + 0.199X_2^{**} + 0.030X_3 + 0.176X_4^{**} + 0.090X_5 + 0.068X_6 + 0.279X_7^{**} + 0.018X_8$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.2 บรรยายการคาดการณ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

สมมติฐานที่ 2: บรรยายการคาดการณ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสียหาย มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยายการคาดการณ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิช อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|--------|--------|---------|
| ค่าคงที่ | 0.070 | 0.245 | 0.807 |
| ด้านโครงสร้างองค์กร (X_1) | 0.173 | 3.064 | 0.002** |
| ด้านความรับผิดชอบ (X_2) | 0.206 | 2.744 | 0.006** |
| ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (X_3) | -0.160 | -2.296 | 0.022* |
| ด้านรางวัลและผลตอบแทน (X_4) | -0.008 | -0.150 | 0.881 |
| ด้านการจัดการความขัดแย้ง (X_5) | 0.134 | 1.816 | 0.070 |
| ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_6) | -0.004 | -0.065 | 0.948 |
| ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X_7) | 0.455 | 5.701 | 0.000** |
| ด้านการจัดการความเสียหาย (X_8) | 0.178 | 2.864 | 0.004** |

$R = 0.740$; $R^2 = 0.547$; $SEE = 0.393$; $F = 42.416$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.547 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิช อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 54.7 โดยบรรยายการคาดการณ์ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิช อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_7=0.455$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือบรรยายการคาดการณ์ด้านความรับผิดชอบ ($b_2=0.206$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิช อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยงภัย ($b_8=0.178$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ($b_1=0.173$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ($b_3=-0.160$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_2 = 0.070 + 0.173X_1^{**} + 0.206X_2^{**} - 0.160X_3^* + 0.008X_4 + 0.134X_5 - 0.004X_6 + 0.455X_7^{**} + 0.178X_8^{**}$$

4.4.3 บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล

สมมติฐานที่ 3: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล

ตารางที่ 4.17 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคล

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|--------|--------|---------|
| ค่าคงที่ | -0.023 | -0.096 | 0.923 |
| ด้านโครงสร้างองค์การ (X_1) | 0.550 | 11.586 | 0.000** |
| ด้านความรับผิดชอบ (X_2) | 0.167 | 2.647 | 0.009** |
| ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (X_3) | -0.154 | -2.629 | 0.009** |
| ด้านรางวัลและผลตอบแทน (X_4) | -0.057 | -1.238 | 0.217 |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|--------|--------|---------|
| ค่าคงที่ | -0.023 | -0.096 | 0.923 |
| ด้านการจัดการความขัดแย้ง (X_5) | 0.360 | 5.804 | 0.000** |
| ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_6) | -0.082 | -1.438 | 0.151 |
| ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X_7) | 0.008 | 0.114 | 0.909 |
| ด้านการจัดการความเสียหาย (X_8) | 0.218 | 4.180 | 0.000** |

$R = 0.796$; $R^2 = 0.633$; $SEE = 0.330$; $F = 60.549$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.633 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคล ได้ร้อยละ 63.3 โดยบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคลในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ($b_1=0.550$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง ($b_5=0.360$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือบรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสียหาย ($b_8=0.218$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคล ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ($b_3 = -0.154$) มีผลเชิงลบต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบ ($b_2=0.167$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคลในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด ด้านบุคคล ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคลได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_3 = -0.023 + 0.550X_1^{**} + 0.167X_2^{**} - 0.154X_3^{**} - 0.057X_4 + 0.360X_5^{**} - 0.082X_6 + 0.008X_7 + 0.218X_8^{**}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4.4 บรรยายการองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม

สมมติฐานที่ 4: บรรยายการองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม

ตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานบรรยายการองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม

| ตัวแปร | b_j | t | p-value |
|--|--------|--------|---------|
| ค่าคงที่ | 0.017 | 0.088 | 0.930 |
| ด้านโครงสร้างองค์การ (X_1) | 0.296 | 7.772 | 0.000** |
| ด้านความรับผิดชอบ (X_2) | 0.191 | 3.766 | 0.000** |
| ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน (X_3) | -0.095 | -2.018 | 0.045* |
| ด้านรางวัลและผลตอบแทน (X_4) | 0.037 | 0.997 | 0.320 |
| ด้านการจัดการความขัดแย้ง (X_5) | 0.195 | 3.910 | 0.000** |
| ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน (X_6) | -0.006 | -0.134 | 0.893 |
| ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (X_7) | 0.247 | 4.589 | 0.000** |
| ด้านการจัดการความเสี่ยง (X_8) | 0.138 | 3.292 | 0.001** |

$R = 0.847$; $R^2 = 0.718$; $SEE = 0.265$; $F = 89.376$; $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 2 พบว่า ค่า R^2 เท่ากับ 0.718 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม ได้ร้อยละ 71.8 โดยบรรยายการองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ($b_1=0.296$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการ โดยรวมในเชิงเส้นตรงมากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือบรรยายการองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($b_7=0.247$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการ โดยรวม ในเชิงเส้นตรง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ถัดมาคือบรรยายการองค์การด้านการจัดการความขัดแย้ง ($b_5=0.195$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการ โดยรวมในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 บรรยายการองค์การด้านความรับผิดชอบ ($b_2=0.191$) มีผลเชิงบวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 บรรยากาศองค์การด้านการจัดการความเสี่ยง ($b_8=0.138$) มีผลเชิงบวกต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ($b_9= -0.095$) มีผลเชิงลบต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ในเชิงเส้นตรงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณของบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวม ได้ดังสมการ

$$\hat{Y}_4 = 0.017 + 0.296X_1^{**} + 0.191X_2^{**} - 0.095X_3^* + 0.037X_4 + 0.195X_5^{**} - 0.006X_6 + 0.247X_7^{**} + 0.138X_8^{**}$$

4.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด ที่สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการของพนักงานบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีพนักงานแสดงความคิดเห็นทั้งสิ้น 20 คนคิดเป็นร้อยละ 6.89 สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สวัสดิการ

- บริษัทควรปรับปรุงเรื่องสวัสดิการให้มีสิทธิเท่าเทียมกันทุกระดับ ทุกตำแหน่ง เพื่อความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

- บริษัทควรจัดหาสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมสำหรับการออกกำลังกายในระหว่างพักในที่ร่มหรือกลางแจ้ง เพราะการออกกำลังกายจะช่วยให้พนักงานคลายเครียด

- ควรพิจารณาเรื่องเพิ่มจุดจอดรถให้แก่พนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน

2. เงินเดือน

- ควรมีเกณฑ์ในการประเมินปรับเพิ่มเงินเดือนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

- บริษัทควรพิจารณาปรับฐานเงินเดือนของพนักงานให้เหมาะสมตามวุฒิการศึกษาและตำแหน่งงาน

- ควรพิจารณาปรับค่ากะและเบี้ยเลี้ยงค่าครองชีพตามภาวะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน

- การกำหนดโบนัส ควรพิจารณาตามผลกำไรของบริษัท ควรกำหนดเป็นค่าคงที่ ไม่ควร

นำเกรดการประเมินผลมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

3. การศึกษา

- บริษัทควรเห็นความสำคัญของการศึกษาและส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาหาความรู้

เพิ่มเติม ทั้งในด้านทุนการศึกษา หรือพิจารณาปรับตำแหน่งให้เมื่อเรียนจบกลับมา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะการวิจัยเรื่อง “บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” โดยระยะเวลาในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย ในช่วงเดือนมีนาคม ถึง เมษายน 2558 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานประจำบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 290 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาผู้วิจัย ได้อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากการวิเคราะห์ ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุมากกว่า 25-30 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 10,000 แต่ไม่เกิน 20,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงานไม่เกิน 5 ปี

5.1.2 ข้อมูลระดับของบรรยากาศองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของบรรยากาศองค์การโดยรวมของบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับบรรยากาศองค์การในแต่ละด้านพบว่า ด้าน โครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคี เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านการจัดการความเสี่ยงอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ข้อมูลระดับประสิทธิผลการจัดการ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดลิซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิผลการจัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในแต่ละด้านพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน ประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และประสิทธิภาพการจัดการด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการในบริษัทมอนเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการทดสอบสมมติฐานบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการในบริษัทมอนเดลิซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด”โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression) สามารถสรุปผลเรียงตามลำดับของสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: บรรยากาศองค์การ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน พบว่าด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านรางวัลและผลตอบแทน และด้านโครงสร้างองค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านการจัดการความเสี่ยง ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน ได้ร้อยละ 70.1

สมมติฐานที่ 2: บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความรับผิดชอบ ด้านโครงสร้างองค์การ และด้านการจัดการความเสี่ยง มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในขณะที่ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ร้อยละ 54.7

สมมติฐานที่ 3: บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล พบว่าด้าน โครงสร้างองค์การ ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านการจัดการความเสี่ยง ด้านความรับผิดชอบ และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคล โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคลได้ร้อยละ 63.3

สมมติฐานที่ 4: บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่น และการสนับสนุน ด้านรางวัลและผลตอบแทน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความเสี่ยงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม พบว่าด้าน โครงสร้างองค์การ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านความรับผิดชอบ และด้านการจัดการความเสี่ยง มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในขณะที่ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในส่วนของบรรยากาศองค์การด้านรางวัลและผลตอบแทนและด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการโดยรวมได้ร้อยละ 71.8

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนด์เอส อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.2.1 ระดับประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลการจัดการในแต่ละด้าน ซึ่งสามารถอภิปรายผลโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ประสิทธิผลการจัดการด้านหน้าที่ในการทำงาน ในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการจัดการนั้นช่วยให้หน้าที่ในการทำงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบแรงจูงใจในการทำงานและกำหนดวิธีการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไปในอนาคตซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547) กล่าวว่า ความพอใจเป็นพื้นฐานสำคัญของบุคคล หากทุกคนพอใจทำงานผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานแล้วเขาจะอุทิศกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กร หน่วยงาน ตลอดจนทีมงานอย่างเต็มความสามารถซึ่งความพอใจที่สำคัญคือ ความพอใจที่เกิดจากความรู้สึกว่าคุณเองมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือของเพื่อนร่วมงานได้รับความรัก ความไว้วางใจจากองค์กรและสมาชิกในทีมงานความรู้สึกที่ดีเช่นนี้มีส่วนช่วยสร้างมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานเป็นอย่างดี

2. ประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นที่สิ่งที่จะต้องคำนึงควรจะทำให้มีความสำคัญเพื่อการบริหารจัดการที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารกับองค์กรเพื่อมุ่งมั่นสู่เป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะทำงานได้ดีในระดับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเช่นเดียวกับความสำเร็จของแต่ละบุคคลอย่างเช่นการให้ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มที่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วเรศ ทยามันทรนันท์ (2547) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ประสิทธิผลการจัดการด้านบุคคลในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ามีระดับประสิทธิผลการจัดการอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลส่วนบุคคลนั้นบริษัทได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถด้วยตนเองบนพื้นฐานของความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอีกทั้งยังมีแผนการพัฒนาความสามารถสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายตามที่บริษัทได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของตัวบุคคลไว้อย่างชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Catherine and Cherly (2007) แสดงให้เห็นว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดกฎหมาย และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัฒนธรรมองค์กรที่ถูกรับรู้ว่าเป็นอย่างยิ่ง ทั้งที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลภาวะผู้นำ (อธิบาย 40% ของความแปรปรวน) และประสิทธิผลส่วนบุคคล (24%ของความแปรปรวน) ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงานและการปฏิบัติตามความพึงพอใจที่ถูกรับรู้ว่าเป็นเหมือนกันสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นผู้นำและประสิทธิผลส่วนบุคคลความสัมพันธ์ที่รับรู้ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลกว่าระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและประสิทธิผลส่วนบุคคล

5.2.2 บรรยายการสังเกตการณ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

จากการศึกษาโดยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ พบว่าบรรยายการสังเกตการณ์ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านความรับผิดชอบ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านการจัดการความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลการจัดการได้ร้อยละ 71.8 โดยบรรยายการสังเกตการณ์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการมากที่สุดคือ บรรยายการสังเกตการณ์ด้านโครงสร้างองค์กร รองลงมาคือ ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านการจัดการความขัดแย้ง ด้านความรับผิดชอบ ด้านการจัดการความเสี่ยง และด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ตามลำดับ ในขณะที่บรรยายการสังเกตการณ์ด้านรางวัลและผลตอบแทน และด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการโดยรวม ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่องค์กรมีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ดี มีโครงสร้างงานที่เป็นระเบียบ มีการจัดระบบการทำงานที่เหมาะสม งานไม่ซ้ำซ้อน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาชัดเจน เป็นการเอื้ออำนวยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและเกิดการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Litwin & Stringer (1968:46-65) อ้างถึงใน นภาพร ศรีประดิษฐ์กุล (2547:25-26) ที่กล่าวไว้ว่าโครงสร้างองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะโครงสร้างองค์กร เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของโครงสร้างองค์กรต่อการปฏิบัติงาน ระเบียบต่างๆ ขององค์กรว่าเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่ โครงสร้างองค์กรจึงเป็นบรรยายการสังเกตการณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน

2. ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานในองค์กรด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และบุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีต่อกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสร้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรยากาศองค์การแบบเปิดทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ กำลังใจ ร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความสนิทสนมกลมเกลียว ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ นาวิกาน (2544: 32) ประกอบกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความจงรักภักดี ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของหรือส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้เกิดค่านิยมของสมาชิกในองค์การในการทำงานเป็นทีม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและยังมีการทำงาน

3. ด้านการจัดการความขัดแย้งมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าการจัดการความขัดแย้งในองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการแก้ไขปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างรวมทั้งอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานนั้น เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างและหน่วยงานมีการแข่งขันกันภายใน ซึ่งจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียด ดังนั้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญ เมื่อมีความคิดเห็นขัดแย้งผู้บริหารจะต้องยอมรับฟังเหตุผล บุคลากรในหน่วยงานจะต้องยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกันและหลังจากข้อขัดแย้งยุติแล้วจะไม่มีอคติต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญญา รักษาเจริญ (2545) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ ด้านความขัดแย้ง พบว่าการรับรู้ของพนักงานในเรื่องความมีเหตุมีผลในการแก้ไขปัญหาของหัวหน้างาน รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากหัวหน้างานมีน้อย เนื่องจากหัวหน้างานหรือผู้บริหารเริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยขึ้นไป ส่วนใหญ่มักเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานมานาน ยังยึดติดกับระบบงานแบบเดิม รูปแบบเดิมและกลัวการผิดพลาด ไม่กล้าตัดสินใจจึงไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงานได้บังคับบัญชามากนัก แต่ในเรื่องของความประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้งในหน่วยงานที่พนักงานมีการรับรู้อยู่ในระดับสูงเนื่องจากพนักงานมีความเป็นมิตรต่อกันค่อนข้างสูง

4. ด้านความรับผิดชอบมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เอื้อให้เกิดประสิทธิผลการจัดการ อธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูงย่อมต้องมีการพัฒนา หรือแสวงหาความรู้เพื่อนำมาใช้ในการคิดค้น แก้ปัญหาในงานที่ทำเพื่อให้การปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ดังนั้นความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคคลย่อมต้องอาศัยการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Litwin & Stringer (1968) อ้างถึงใน สมถวิล แก้วปลั่ง (2542 : 34-35) และที่สำคัญบุคลากรจะต้องรับรู้ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงานตลอดจนความมีคุณค่าของงานด้วย

(จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์ 2541: 18)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ด้านการจัดการความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานทุกคนในองค์กรต้องการปฏิบัติงานในสถานที่และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงภัยจนเกินไป แต่ถ้าการปฏิบัติงานยังคงมีความเสี่ยง การรับรู้ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานพิจารณาทางเลือกที่เสี่ยงที่จะช่วยให้ได้ทางเลือกที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกอุ่นใจ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมมา วงษ์อ่อน (2544) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาบริษัทเอ็นเอ็มพีพีซีซันบอลล์ จำกัด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทเอ็นเอ็มพีพีซีซันบอลล์ จำกัด จำนวน 224 คน พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรและมีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลางการรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05)

6. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนมีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเพราะเมื่อพนักงานทำงานบกพร่อง ผู้บังคับบัญชายังให้โอกาสในการปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังให้การยอมรับในความรู้ความสามารถของพนักงานและผู้ร่วมงานมีความเชื่อถือซึ่งกันและกันตลอดจนการได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เช่น ด้านการศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการคิดค้นและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่เอื้อประโยชน์แก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฬารัตน์ เสกนาโฆศ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าบรรยากาศองค์กรด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์กร

7. ด้านรางวัลและผลตอบแทนไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าสาเหตุอาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าการมีนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ชัดเจน และไม่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงาน รวมถึงระบบสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียมกันของพนักงานในองค์กรด้วยจึงทำให้ปัจจัยด้านนี้ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในองค์กร

8. ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัทจะมีการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน (Key Performance Indicator, KPI) เพื่อประเมินผลการทำงาน

แล้วนำผลมาพิจารณาปรับเงินเดือน (Merit Increase) และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Training and Development) เป็นเอกสารที่ส่งมอบให้กรรมการผู้จัดการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Development) ดังนั้น บรรยากาศองค์กรด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการ แต่พนักงานจะรับรู้เพียงแต่ว่าต้องทำงานให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยพบว่า ระดับบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดการในบริษัทมอนเดลีซ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ที่บริษัทควรให้ความสำคัญและพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างองค์กรบริษัทควรมีการปรับสายการบังคับบัญชาให้น้อยลงกว่าเดิม เพื่อกระจายอำนาจลงไปสู่ระดับปฏิบัติการ ทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายขององค์กรหรือนโยบาย
2. ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันบริษัทควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของบริษัท เสริมสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. ด้านการจัดการความขัดแย้งบริษัทควรให้ความสำคัญและส่งเสริม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำกิจกรรมร่วมกัน จัดงานสังสรรค์ งานประจำปี หรือกีฬา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร
4. ด้านความรับผิดชอบบริษัทควรส่งเสริมเรื่องงานที่รับผิดชอบให้มีการกระจายความรับผิดชอบหรือมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมกำหนดเป้าหมายของงาน ร่วมแสดงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ
5. ด้านการจัดการความเสี่ยงในการทำงานบริษัทควรให้ความสำคัญในเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงาน
6. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและดูแลเอาใจใส่พนักงานในบริษัททั้งในเรื่องงานและเรื่องทั่วไปให้ความช่วยเหลือ สร้างบรรยากาศความเป็นมิตรต่อพนักงานจะทำให้พนักงานในบริษัทเกิดความรู้สึกมีความสุขอยากทำงาน บริษัทควรสร้างกำลังใจให้พนักงานจะทำให้บรรยากาศในบริษัทมีความผ่อนคลาย มีการเปิดใจคุยกันระหว่างพนักงานและหัวหน้าจะกล้าเปิดใจเข้าหากันมากขึ้น และบริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทได้มีการเรียนรู้ทักษะอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาเกี่ยวกับ “บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด” ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการจัดการของบริษัทฯ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร นโยบายการบริหาร เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัท

2. ควรมีการศึกษาวิจัยโดยมีลักษณะผสมผสานกับระเบียบวิธีวิจัยอื่นๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย เช่น ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการในบริษัทมอเดิลซ์ อินเตอร์เนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด ร่วมกับการสังเคราะห์เอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ตัวแบบสมมติฐานที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนิรี อินทวงค์. 2551. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2539. การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขุนทอง จิตพันธ์. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารกับบรรยากาศองค์การของวิทยาลัยการอาชีพและวิทยาลัยสารพัดช่างในกลุ่มภาคกลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- จิระศักดิ์ ธารสุขกระจ่าง. 2557. “บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.” ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธศาสนา), บรรณารักษศาสตร์.
- จุฬารัตน์ เสกนาโฆศ. 2548. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541. “การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการวัดผลและวิจัย การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2533. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธร สุนทรายุทธ. 2551. การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทเนติกุลการพิมพ์ จำกัด.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. “ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นายกิติ มาธูพันธ์. 2550. “การรับรู้บรรยากาศองค์การ ทักษะคิดต่อการทำงานกับพฤติกรรมกรให้บริการ
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” ปรินญาวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นภาพร ศรีประดิษฐ์กุล. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตสำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ภูมิภาคที่ 10 สังกัดกรมตรวจบัญชีสหกรณ์.” วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เนตร์พัฒนา ยาวีราข. 2547. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัทเซ็นทรัล เอ็กซ์เพรส จำกัด. บัญญัติ คำณวนวัฒน์. 2555, 29 กุมภาพันธ์. “เล่าสู่กันฟัง การบริหารประสบการณ์ลูกค้าอีกขั้นสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน.” คม ชัด ลึก. หน้า 6.

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

บุญญา รักษาเจริญ. 2545. “การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปฐมมา วงษ์อ่อน. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาบริษัท เอ็นเอ็มบี พรินซ์ชั่น บอลด์ส จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ประจักษ์ บัวผัน. 2548. “การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในหน่วยบริการปฐมภูมิจังหวัดขอนแก่น.” วารสารศูนย์บริการวิชาการ. ปีที่ 13 (ฉบับที่ 2).

ปิยอัสน์ ดีประเสริฐวิทย์. 2545. “อิทธิพลของปัจจัยด้านงานและปัจจัยด้านองค์การที่มีต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานบริษัทธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

พิชญกร มะกลาง. 2555. “บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี.” มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภรณ์ มหานนท์. 2529. **การประเมินประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร่วมกับสำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

มนตรี ยาสุด และประจักษ์ บัวผัน. 2555. “บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อกระบวนการจัดการความรู้ของบุคลากรศูนย์หัวใจสิริกิติ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.” มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับบัณฑิตศึกษา.

มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2553. **เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติและการวิจัย**. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ยุทธ ไถยวรรณ. 2553. **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รติกรณ์ จงวิศาล. 2554. **มนุษย์สัมพันธ์: พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รวรรณ ชื่นพินิจสกุล. 2555. “ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์การที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กรขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรศ ทยามันทรนันท์. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อ องค์กร: กรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมถวิล แก้วปลั่ง. 2542. “บรรยากาศในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมยศ นาวิการ และสุสติ รุมาคม. 2520. **องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.

สมยศ นาวิการ. 2540. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

สมยศ นาวิการ. 2544. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 4 .กรุงเทพฯ : บรรณกิจเทรดดิ้ง.

สมชาย หิรัญกิตติ. 2542. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : บริษัทริเชอฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

สุทธิพงศ์ ชัยกมล. 2543. “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของโรงเรียนที่ใช้ภาษาอังกฤษ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสื่อการสอน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อารี เพชรผุด. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ**. กรุงเทพฯ ๑ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอนก ณ นคร, พ.ต.ท. 2538. “ประสิทธิผลการปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร.”
ภาคินพนธ์พัฒนาสังคมมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อิสระ บุญญะฤทธิ์. 2545. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะบรรยากาศองค์การ
และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Brown, W.B., & Moberg, D.J. 1980. **Organizational Theory and Management : Approach**. New York :
John Wiley and Sons.

Brown, S.P., and Leigh, T.W. 1996. “A New Look at Psychological Climate and its Relationship to Job
Involvement, Effort, and Performance.” **Journal of Applied Psychology**, 81: 356-368

Campbell, K.N. 1997. Acquisition, downsizing, and Integration: Lessons Learning by Human Resources
in Learning Organization. [CD-ROM] Abstract from: DAO Document File: Dissertation
Abstracts Item: 19809583.

Campbell, J. R. 1976. **Reclaiming a Lost Heritage**. Ames: Iowa State University.

Catherine, T.K. & Cheryl, A.B. 2007. “Perceptions of Organizational Culture, Leadership Effectiveness
and Personal Effectiveness across Six Countries.” **Journal of International Management**.
13(2) : 204-230.

DeMichele, D.J. 1999. “The Relationship between Organizational Climate in Job Satisfaction as
Reported by Mid-level Collegiate Campus Recreation Program Coordinators.” [CD-ROM
(ACC 9919550)]. UMI Company. (DAI-A 60/02).

Dubrin, A.J. 1973. **Fundamentals of Organizational Behavior**. New York: Pergamon Press.

Dhar, U., Dhar, S. and Jain, P. 2006. **Managerial Effectiveness Scale**. National Psychological
Corporation, Agra, India.

Eaton, D.G. 1998. “Effects of Organizational Climate on Faculty Job Satisfaction and Job Stress

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- in a Texas Community College District.” [CD-ROM (ACC 9828313)].UMI Company. (DAI-A59/03).
- Evan, G. L. 1998. “The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction as Reported by Community College Presidents.” [CD-ROM (ACC9800098)]. UMI Company. (DAI-A 58/07).
- G.A. El-Salam, M.M. Ibrahim, M.M. Mohsen, S.E. Mohsen & S.E. Hassanein. 2008. **Relationship between organizational climate and empowerment of nurses in Menoufiya hospitals, Egypt, Eastern Mediterranean.** Health Journal. 14 No. 5:1173-1184.
- Grigsby, K. A. 1991. “Perception of Organization s climate: Influenced by the organization structure.” **Journal of Nursing Education**, 30(2), 22.
- Halpin, A.W. & Croft, D.B. 1966. **The Organizational Climate of School.** Chicago: University of Chicago.
- Litwin, G. and Stringer, R. 1968. **Motivation and Organizational Climate.** Boston : Harvard University. Press.
- Marquardt, M.J. 1996. **Building the Learning Organization: A Systems Approach to Quantum Improvement and Global Success.** New York: McGraw-Hill.
- Orpen, C. 1994. “Organizational Level as a Moderator of the Relationship Between Perceived Political Climate and Employee Work Attitudes.” **Psychological Report**. 75 October.
- Robbins, S.P. 1986. **Organizational Behavior.** 7th ed Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J.
- Steers, R.M. & Porte, L. 1979. **Motivation and Work Behavior.** New York: McGraw-Hill Book Company.
- Senge, P. M. 1990. **The Fifth Discipline: The Art and Practice of The Learning Organization.** New York: Doubleday.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่แบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย

เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ
ในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ ในบริษัทมอเดลิซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดการของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่องนี้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในด้านบรรยากาศองค์การของบริษัท และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ให้ผู้บริหารใช้สำหรับการตัดสินใจในการพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การในบริษัท ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามที่บริษัทต้องการ สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์การ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้มานี้ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการ

****ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกตอนทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล****

ขอขอบคุณอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

นางสาวพัชรี เฉิดอำไพ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี

มากกว่า 25 ปี – 30 ปี

มากกว่า 30 ปี – 35 ปี

มากกว่า 35 ปี- 40 ปี

มากกว่า 40 ปี – 45 ปี

มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติการ (Operation)

ระดับพนักงานสำนักงาน (Officer)

ระดับหัวหน้างาน (Leader)

ระดับควบคุมหัวหน้างาน (Supervisor)

วิศวกร (Engineering)

ระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager Level ups)

5. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่าเท่ากับ 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

6. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

ไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปี – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ ใช้สำหรับการเรียนการสอนเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------|---|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| โครงสร้างองค์การ | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีการกำหนดลักษณะ โครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ลักษณะงานภายในบริษัท มีระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน | | | | | |
| 3 | บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนมากเกินไป | | | | | |
| 4 | การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี | | | | | |
| 5 | ท่านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างราบรื่น | | | | | |
| ความรับผิดชอบ | | | | | | |
| 1 | งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่พอดี | | | | | |
| 2 | ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนได้รับความสำเร็จทุกงาน | | | | | |
| 3 | ในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้างานไม่เคยเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเลย | | | | | |
| 4 | ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ | | | | | |
| 5 | บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ความอบอุ่นและการสนับสนุน | | | | | | |
| 1 | ท่านรู้สึกอบอุ่นสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน | | | | | |
| 2 | ท่านรู้สึกว่าขณะปฏิบัติงานเหมือนมีคนคอยจับผิดท่านอยู่ตลอดเวลา | | | | | |
| 3 | ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 4 | บริษัทมีระบบการประสานงานกันภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 5 | ท่านได้รับคำแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา | | | | | |
| รางวัลและผลตอบแทน | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนไม่ชัดเจน | | | | | |
| 2 | บุคลากรทุกคนในบริษัทจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3 | ท่านคิดว่า การให้รางวัลตอบแทนของผู้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับความพอใจส่วนตัว | | | | | |
| 4 | บริษัทให้รางวัลไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5 | ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------------|---|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| การจัดการความขัดแย้ง | | | | | | |
| 1 | ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น | | | | | |
| 2 | เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นบุคลากรในหน่วยงานจะมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา | | | | | |
| 3 | ท่านสามารถโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงานได้เสมอ | | | | | |
| 4 | เมื่อท่านมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นท่านมักจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ | | | | | |
| 5 | ท่านรู้สึกว่ หากมีผลงานใดที่ผิดพลาด มักจะมีการกล่าวโทษซึ่งกันและกันมากกว่าจะร่วมมือกันแก้ไขข้อผิดพลาด | | | | | |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ดีพอ | | | | | |
| 2 | บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 3 | หัวหน้างานคอยดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4 | ท่านจะคอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 5 | การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานมีความชัดเจนดี | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | | | | | | |
| 1 | ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 2 | ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท | | | | | |
| 3 | ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท | | | | | |
| 4 | การพบปะสังสรรค์ในบริษัทของท่านเป็นไปอย่างสันติมิตรและมีความไว้วางใจกัน | | | | | |
| 5 | ในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตาม ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ | | | | | |
| การจัดการความเสี่ยงภัย | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อป้องกันอันตราย | | | | | |
| 2 | บริษัทของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 3 | บริษัทของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน | | | | | |
| 4 | การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะที่ตัวท่านเองต้องปลอดภัยไว้ก่อนมากกว่าการคิดถึงประสิทธิผลของบริษัท | | | | | |
| 5 | บริษัทของท่านมีระบบการป้องกันภัยและควบคุมอันตรายเป็นอย่างดี | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ด้านหน้าที่ในการทำงาน | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านมอบหมายงานได้ตรงความสามารถบุคคล | | | | | |
| 2 | ท่านมีการวางแผนการทำงานก่อนที่จะเริ่มงานใหม่เสมอ | | | | | |
| 3 | ท่านมักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตรงเวลาอยู่เสมอ | | | | | |
| 4 | ปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องปกติไม่จำเป็นต้องหาทางแก้ไข | | | | | |
| 5 | ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นอย่างดี | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | | | | | | |
| 1 | ท่านสามารถสื่อสารทางการสนทนากับกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 2 | ท่านมีความรับผิดชอบในการร่วมมือทำงานและติดตามงานในกลุ่ม | | | | | |
| 3 | ท่านมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและรับผิดชอบต่องานในกลุ่ม | | | | | |
| 4 | ท่านสามารถเป็นผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขสถานการณ์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม | | | | | |
| 5 | หัวหน้างานของท่านกล่าวชมเชย เมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------|---|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | เห็น ด้วย มาก ที่สุด | เห็น ด้วย มาก | เห็น ด้วย ปาน กลาง | เห็น ด้วย น้อย | เห็น ด้วย น้อย ที่สุด |
| ด้านบุคคล | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีแผนการมุ่งใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง | | | | | |
| 2 | บริษัทมีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3 | กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนด มีการปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน | | | | | |
| 4 | คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ของตำแหน่งที่สำคัญ มีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจนและปฏิบัติงานตามที่กำหนด | | | | | |
| 5 | บริษัทมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน | | | | | |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม****

แบบสอบถามประกอบการศึกษาวิจัย

เรื่อง บรรยายาสององค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ
ในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง บรรยายาสององค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการจัดการ ในบริษัทมอนเดลีซ อินเทอร์เน็ตเนชันแนล (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยายาสององค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการจัดการของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเรื่องนี้ไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในด้านบรรยายาสององค์การของบริษัท และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ให้ผู้บริหารใช้สำหรับการตัดสินใจในการพิจารณาปรับปรุงบรรยายาสององค์การในบริษัท ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานตามที่บริษัทต้องการ สอดคล้องกับผลการดำเนินงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์การ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ข้อมูลต่างๆที่ได้มานี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมและใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยายาสององค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการ

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกตอนทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล

ขอขอบคุณอย่างสูงในความกรุณาของท่าน

นางสาวพัชรี เจริญอำไพ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 25 ปี

มากกว่า 25 ปี – 30 ปี

มากกว่า 30 ปี – 35 ปี

มากกว่า 35 ปี- 40 ปี

มากกว่า 40 ปี – 45 ปี

มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ตำแหน่งงาน

ระดับปฏิบัติการ (Operation)

ระดับพนักงานสำนักงาน (Officer)

ระดับหัวหน้างาน (Leader)

ระดับควบคุมหัวหน้างาน (Supervisor)

วิศวกร (Engineering)

ระดับผู้จัดการขึ้นไป (Manager Level)

5. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่าเท่ากับ 10,000 บาท

มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท แต่ไม่เกิน 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท แต่ไม่เกิน 40,000 บาท

มากกว่า 40,000 บาท แต่ไม่เกิน 50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

6. ประสบการณ์ทำงาน

ไม่เกิน 5 ปี

มากกว่า 5 ปี – 10 ปี

มากกว่า 10 ปี – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้เผยแพร่ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| โครงสร้างองค์การ | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีการกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 2 | ลักษณะงานภายในบริษัท มีระดับหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานอย่างชัดเจน | | | | | |
| 3 | บริษัทมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 4 | การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างราบรื่นเนื่องจากมีการวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดี | | | | | |
| 5 | ท่านมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของท่านอย่างราบรื่น | | | | | |
| ความรับผิดชอบ | | | | | | |
| 1 | งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่มีปริมาณที่พอดี | | | | | |
| 2 | ท่านตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายจนได้รับความสำเร็จทุกงาน | | | | | |
| 3 | ในการประชุมแต่ละครั้ง หัวหน้างานเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอยู่เสมอ | | | | | |
| 4 | ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ | | | | | |
| 5 | บริษัทเปิดโอกาสให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างอิสระ | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ความอบอุ่นและการสนับสนุน | | | | | | |
| 1 | ท่านรู้สึกอบอุ่นสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน | | | | | |
| 2 | ท่านรู้สึกว่าสบายใจจะปฏิบัติงานเนื่องจากไม่มีคนคอยจับผิดท่าน | | | | | |
| 3 | ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 4 | บริษัทมีระบบการประสานงานกันภายในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 5 | ท่านได้รับความแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อเกิดปัญหา | | | | | |
| รางวัลและผลตอบแทน | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีนโยบายการให้รางวัลและผลตอบแทนที่ชัดเจน | | | | | |
| 2 | บุคลากรทุกคนในบริษัทจะได้รับผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3 | ท่านคิดว่าการให้รางวัลตอบแทนของผู้บังคับบัญชามีความเป็นธรรม | | | | | |
| 4 | บริษัทให้รางวัลที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 5 | ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----------------------------|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ความขัดแย้ง | | | | | | |
| 1 | ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อกรณีความขัดแย้งต่างๆที่เกิดขึ้น | | | | | |
| 2 | เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นบุคลากรในหน่วยงานจะมีการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นด้วยเหตุผลและตรงไปตรงมา | | | | | |
| 3 | ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องงานได้เสมอเพื่อลดความขัดแย้ง | | | | | |
| 4 | เมื่อท่านมีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้อื่นท่านมักจะใช้เหตุผลในการตัดสินใจ | | | | | |
| 5 | ท่านรู้สึกว่ หากมีผลงานใดที่ผิดพลาด จะไม่มีการกล่าวโทษซึ่งกันและกันแต่จะร่วมมือกันแก้ไขข้อผิดพลาด | | | | | |
| มาตรฐานการปฏิบัติงาน | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน | | | | | |
| 2 | บริษัทของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน | | | | | |
| 3 | หัวหน้างานคอยดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4 | ท่านจะคอยปรับปรุงมาตรฐานการทำงานให้ดีกว่าที่กำหนดไว้ | | | | | |
| 5 | การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการทำงานมีความชัดเจนดี | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน | | | | | | |
| 1 | ท่านสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี | | | | | |
| 2 | ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท | | | | | |
| 3 | ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท | | | | | |
| 4 | การพบปะสังสรรค์ในบริษัทของท่านเป็นไปอย่างสันถมมิตรและมีความไว้วางใจกัน | | | | | |
| 5 | ในการตัดสินใจเรื่องใดก็ตาม ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมอยู่เสมอ | | | | | |
| ความเสี่ยงภัย | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อป้องกันอันตราย | | | | | |
| 2 | บริษัทของท่านให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นอย่างดี | | | | | |
| 3 | บริษัทของท่านมีการจัดระบบการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน | | | | | |
| 4 | การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะที่ตัวท่านเองต้องปลอดภัยไว้ก่อนมากกว่าการคิดถึงประสิทธิผลของบริษัท | | | | | |
| 5 | บริษัทของท่านมีระบบการป้องกันภัยและควบคุมอันตรายเป็นอย่างดี | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------------------|--|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ด้านหน้าที่ในการทำงาน | | | | | | |
| 1 | บริษัทของท่านได้ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในด้านหน้าที่การงานของพนักงานอยู่เสมอ | | | | | |
| 2 | ท่านมีการวางแผนการทำงานก่อนที่จะเริ่มงานใหม่เสมอ | | | | | |
| 3 | บริษัทของท่านสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 4 | ปัญหาการทำงานที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องหาทางแก้ไข | | | | | |
| 5 | ท่านมีความสามารถและทักษะความรู้หลากหลายในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ดี | | | | | |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | | | | | | |
| 1 | ท่านสามารถสื่อสารทางการสนทนากับกลุ่มคนที่หลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 2 | ท่านมีความรับผิดชอบในการร่วมมือทำงานและติดตามงานในกลุ่ม <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 3 | ท่านมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเองและรับผิดชอบงานในกลุ่ม | | | | | |
| 4 | ท่านสามารถเป็นผู้ริเริ่มแสดงประเด็นในการแก้ไขสถานการณ์ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 5 | บริษัทของท่านมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในบริษัท | | | | | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 (ต่อ)

| ข้อที่ | ข้อความ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------|---|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|
| | | เห็นด้วยมากที่สุด | เห็นด้วยมาก | เห็นด้วยปานกลาง | เห็นด้วยน้อย | เห็นด้วยน้อยที่สุด |
| ด้านบุคคล | | | | | | |
| 1 | บริษัทมีแผนการจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเอง | | | | | |
| 2 | บริษัทมีแผนการฝึกอบรมที่เพียงพอสำหรับบุคลากรในการฝึกฝนทักษะและความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3 | กรณีการดำเนินงานต่ำกว่าระดับที่กำหนด มีการปฏิบัติที่เหมาะสมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน | | | | | |
| 4 | คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง ของตำแหน่งที่สำคัญ มีการกำหนดหน้าที่ไว้ชัดเจนและปฏิบัติงานตามที่กำหนด | | | | | |
| 5 | บริษัทมีการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรแต่ละประเภท เพื่อสนับสนุนการบรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน | | | | | |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลการจัดการ

1. ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลการจัดการอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

**** ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

| | |
|--------------------|---|
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวพัชรี เถิดอำไพ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 24 มีนาคม 2530 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดกาฬสินธุ์ |
| ที่อยู่ | 150 หมู่ 7 ต.เขียงเครือ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ 46000 |
| ประวัติการศึกษา | ปี พ.ศ. 2553 สำเร็จการศึกษา บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| ประสบการณ์การทำงาน | ปี พ.ศ. 2553 - 2554 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัท เอชอาร์ ใดเจสท์ จำกัด ปี พ.ศ. 2555 - 2555 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท แคดเบอรี่ อาคัมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. 2555 - 2556 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายนำเข้า บริษัท แคดเบอรี่ อาคัมส์ (ประเทศไทย) จำกัด ปี พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน ตำแหน่งการบริหารคลังสินค้า บริษัท มอนเดลีซ อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด |
| E-mail | patmod2530@hotmail.com |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้