

scan

**ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทย มิตติ คอร์ปอเรชั่น จำกัด**

นางสาวโต้น อ่ำแจ้ง

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

พ.ศ. 2553

**Organisational Behavior Factors Affecting Employee Performance of
Thai Mitchi Corporation Company Limited**

Miss Botan Amjang

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2010

หัวข้อการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทย-มิคชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวโบทัน อ้าแจ็ง
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา

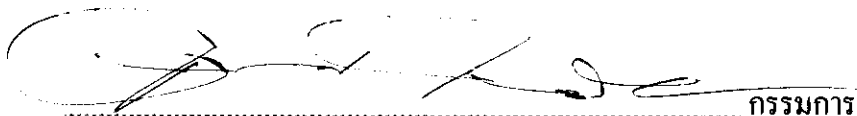
การศึกษาคั่นคว่ำอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)



กรรมการ

(อาจารย์ไชยยศ ไชยมันคง)



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวโบทัน อ่ำแจ้ง รหัสนักศึกษา 2513002473 ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา ปีการศึกษา 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (2) ระดับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ
พนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผล
ต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น
จำกัด จำนวน 122 คน ใช้แบบสอบถามแบบมาตรประมาณค่าของ Likert ในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้
ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น
จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านคุณภาพการบริหารงาน
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านประสิทธิผลการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้าน
นวัตกรรมการนำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ปรับปรุงการทำงาน (2) ระดับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ
การปฏิบัติงานพนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดย
เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านทักษะความรู้ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการ
ทำงานเป็นทีม ด้านบรรทัดฐาน ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะผู้นำ
(3) ความสัมพันธ์ของปัจจัยองค์กรด้านบุคลิกภาพ ทักษะความรู้ การพัฒนาตนเอง ด้านบรรทัดฐาน
การทำงานเป็นทีม การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ภาวะผู้นำ การให้อำนาจตัดสินใจ ส่งผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด แตกต่างกันเป็นรายด้าน

คำสำคัญ ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร พนักงาน บริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ชนชัย ชมจินดา อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการ ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ให้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จ เรียบร้อยสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้ ให้ประสบการณ์ และขอขอบคุณเพื่อน นักศึกษาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ รุ่น 8 ทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้ คำแนะนำด้วยความหวังดี อย่างจริงใจเสมอมา

ขอขอบคุณ เพื่อนพนักงานทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูล และความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา พี่น้อง และญาติๆ ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือ สนับสนุนอย่างเต็มที่ มาตลอดตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา ณ สถาบันการศึกษาแห่งนี้ จนกระทั่งสำเร็จ การศึกษา

ท้ายที่สุด ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีได้กล่าวนามข้างต้นที่มีส่วน เกื้อกูล ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำต่างๆ ในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

โบตัน อำแจ๋ง

ตุลาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร	9
แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแข่งขัน	17
แนวคิดองค์การสมัยใหม่	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
ข้อมูลบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	59
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ก แบบสอบถาม.....	82
ประวัติผู้ศึกษา.....	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด.....	35
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมและรายด้าน.....	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบุคลิกภาพ.....	40
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านทักษะความรู้.....	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาตนเอง.....	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบรรทัดฐาน.....	43
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีม.....	44
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	45
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านภาวะผู้นำ.....	46
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้อำนาจตัดสินใจ.....	47
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในภาพรวม และรายด้าน.....	48
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานด้านประสิทธิภาพ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ.....	49
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนวัตกรรม.....	50
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า.....	51
ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....	52
ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....	53
ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	54
ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน.....	56
ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามรายได้.....	57
ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	58
ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด.....	59
ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ.....	60
ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง.....	62
ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน.....	63
ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม.....	64
ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	65
ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำ.....	66
ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติ Chi-square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำ.....	67

ฉ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1 แผนผังการบริหารงานของบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น)	30

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในโลกที่มีการติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจ การขนส่งสินค้าแล้วต้องการความรวดเร็ว และสะดวกสบาย ยานยนต์เป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิตความเป็นอยู่ของทุกคนเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกติดต่อสื่อสาร เดินทาง และขนส่งสินค้า จนสามารถที่จะเปรียบเทียบได้ว่ายานยนต์เป็นปัจจัยที่ 5 เพิ่มเติมจากปัจจัย 4 ที่ทราบกันคืออยู่แล้ว

อุตสาหกรรมยานยนต์ เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ พัฒนา ผลิต ผลิต และจัดจำหน่ายยานยนต์ ในปี พ.ศ. 2550 ยานยนต์มากกว่า 73 ล้านคัน ซึ่งรวมทั้งรถยนต์นั่งและยานยนต์เพื่อการพาณิชย์ ได้ถูกผลิตขึ้นทั่วโลก และมีการจำหน่ายยานยนต์ใหม่ทั่วโลกประมาณ 71.9 ล้านคัน โดยแบ่งเป็น 22.9 ล้านคันในทวีปยุโรป, 21.4 ล้านคันในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก, 19.4 ล้านคันในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา, 4.4 ล้านคันในกลุ่มประเทศลาตินอเมริกา, 2.4 ล้านคันในตะวันออกกลาง และ 1.4 ล้านคันในทวีปแอฟริกา ตลาดรถยนต์ในสหรัฐอเมริกาและในญี่ปุ่นนั้นมีอัตราการเติบโตค่อนข้างคงที่ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะมีปริมาณรถยนต์มากอยู่ก่อนแล้ว ส่วนตลาดรถยนต์ในแอฟริกาและในบางประเทศในทวีปเอเชียนั้นมีอัตราการเติบโตสูง สำหรับประเทศรัสเซีย, บราซิล, อินเดีย และจีน เป็นประเทศที่ตลาดรถยนต์มีการขยายตัวสูงมากในปัจจุบัน ในสหรัฐอเมริกามียานยนต์ประมาณ 250 ล้านคัน และทั่วโลกมีประมาณ 806 ล้านคัน (Plunkett Research, "Automobile Industry Introduction" 2008)

การกำเนิดรถยนต์ในประเทศไทย และการที่พระราชวงศ์ไทยสนพระทัยในเรื่องรถยนต์ เป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นเวลาเดียวกัน กับช่วงเปลี่ยนศตวรรษเมื่อเริ่มมีการผลิตรถยนต์ในยุโรปและอเมริกาเหนือ รถยนต์คันแรกขึ้นบกที่ทำเรืออู่บางกอก

รถยนต์คันแรกสามารถปลุกเร้าความสนใจของคนไทยและคนต่างชาติได้เป็นอย่างดี เมื่อพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จขึ้นครองราชย์เมื่อปี 2411 พระองค์ทรงสนพระทัยเรื่องรถยนต์เป็นอย่างมาก และพระราชวงศ์หลายพระองค์ก็มีบทบาทสำคัญในการปฏิวัติยานยนต์ของไทย ปี 2447 มีรถยนต์ 3 คันเข้ามาวิ่งในถนนเมืองไทย แต่ไม่มีบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรว่าเป็นรถยนต์ยี่ห้ออะไรและใครเป็นเจ้าของ

ปีนั้นเองรัฐบาลเห็นความสำคัญเรื่องเทคโนโลยีใหม่ไม่น้อย โดยได้สั่งซื้อรถแวนที่วิ่งได้เร็วถึง 10 ไมล์ต่อชั่วโมง เพื่อใช้ในการขนส่งทองแท่งเงินแท่งและเหรียญกษาปณ์หนักหนึ่งตัน

จากการที่รถยนต์เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน จึงได้มีการผลิตรถยนต์และพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการ ผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้อดังและเป็นที่ยอมรับมากในแถบภูมิภาคเอเชียจะมาจากประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ หลายรายได้พยายามผลิตรถยนต์ที่มีคุณภาพ และราคาที่ถูกลง จากการที่ต้องทำราคาที่ถูกลง จึงจำเป็นต้องหาแหล่งผลิตที่มีคุณภาพและต้นทุนในการผลิตที่ต่ำ ประเทศไทยเป็นแหล่งที่มีศักยภาพสูงที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ผู้ผลิตรถยนต์หลายรายได้เป็นอย่างดี เนื่องจากแรงงานไทยมีฝีมือทางด้านแรงงานสูงและราคาค่าแรงยังไม่สูงมากเมื่อเทียบกับที่ญี่ปุ่น อีกทั้งยังได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐ ในกิจการที่เกี่ยวกับยานยนต์ จึงได้มีการตั้งโรงงานผลิตรถยนต์ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก และหลายยี่ห้อ เช่น TOYOTA, NISSAN, HONDA เป็นต้น

การดำเนินการผลิตรถยนต์ในปัจจุบันต้องใช้ชิ้นส่วนจำนวนมากในการประกอบเป็นรถยนต์ขึ้นมาหนึ่งคัน การที่ผู้ผลิตรถยนต์จะผลิตชิ้นส่วนทั้งหมดเองนั้นจึงเป็นไปได้ยาก เพราะเป็นการลงทุนสูงมากในการจัดตั้งโรงงาน และเครื่องจักร ผู้ผลิตรถยนต์หลายรายจึงนิยมสั่งผลิตชิ้นส่วนรถยนต์จากผู้ผลิตที่มีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพในงานนั้นๆ จึงได้มีการก่อตั้งโรงงานเพื่อผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการในชิ้นส่วนยานยนต์ ของผู้ผลิตรถยนต์ยี่ห้ออื่นๆ

เมื่อผู้ผลิตรถยนต์รายใหญ่มาตั้ง โรงงานผลิตรถยนต์ในประเทศไทย ผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จึงจำเป็นที่ต้อง ย้ายฐานการผลิตหรือสร้าง โรงงานผลิตมาในประเทศไทยด้วย เพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต และค่าขนส่ง บริษัท ไทยมิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์รายหนึ่งที่ตั้ง โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2530 เพื่อผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ให้แก่ โรงงานผลิตรถยนต์ในประเทศไทย ผลิตภัณฑ์หลักๆ ของบริษัท ไทยมิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่ผลิตได้แก่ ชิ้นส่วนเบรกรถยนต์ ชิ้นส่วนหน้าต่างรถยนต์ ชิ้นส่วนที่นั่งรถยนต์ ชิ้นส่วนอุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ ที่ใช้ประกอบรถยนต์ โคนเน้นไปทางด้านน็อต (Nut) และสลักต่างๆ รวมทั้ง อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน

การที่ต้องผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เป็นจำนวนมากและให้มีความคุณภาพสูง สิ่งสำคัญคือเทคโนโลยี และแรงงานคนในการผลิตที่มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้การพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยหลายๆ อย่าง ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะความรู้ การพัฒนาตนเองของบุคคลากรในองค์กร การทำงานเป็นทีม การบริหารองค์กร เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อองค์กรให้ก้าวเข้าสู่ความเป็นเลิศ มีประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน ในธุรกิจผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยมิทชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” โดยศึกษาในด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์กรและการบริหารงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุง และตอบสนองความต้องการของบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.2 เพื่อศึกษาระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

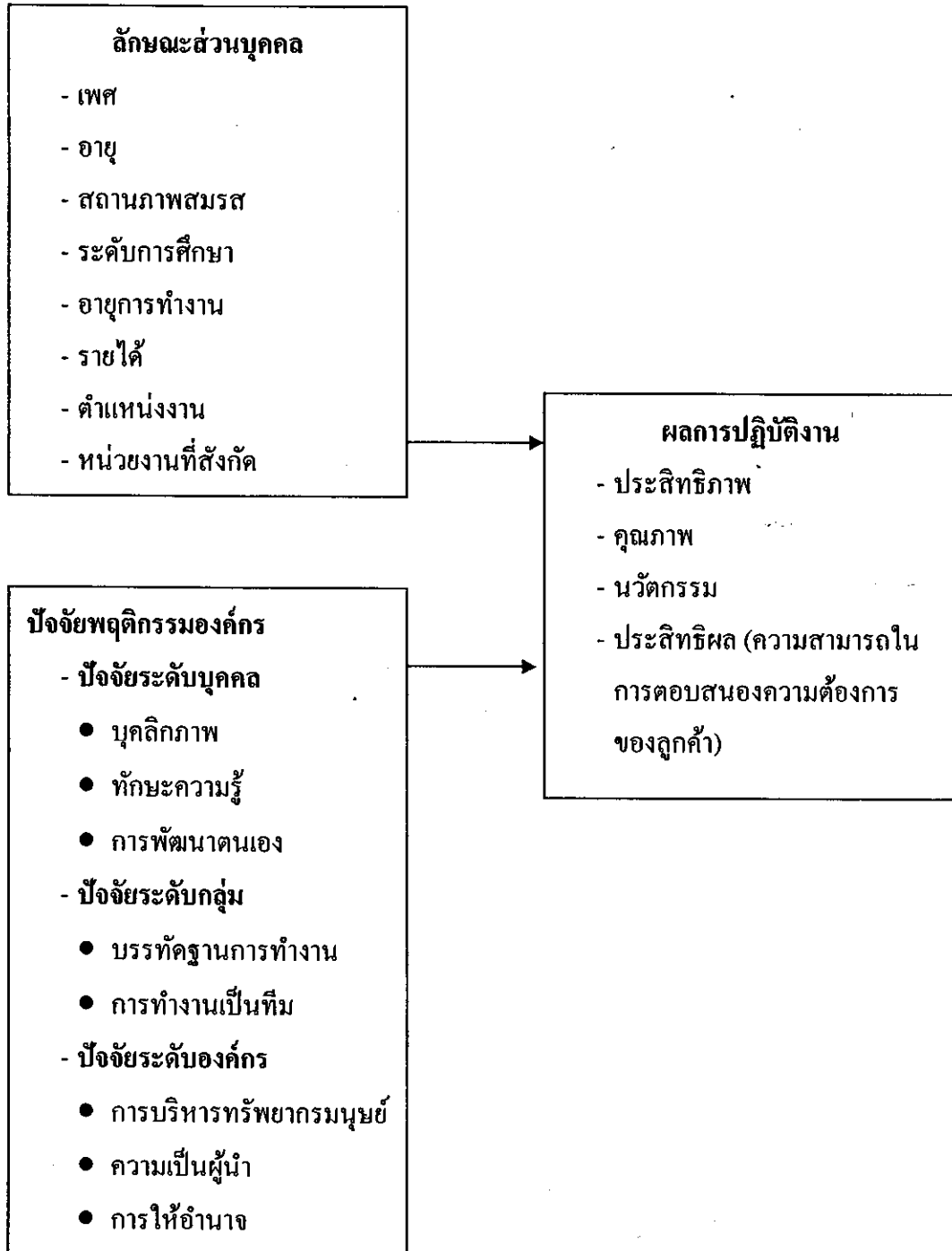
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยมิทชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” มีกรอบแนวคิดการวิจัยและกรอบแนวคิดทางทฤษฎี ดังนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดทางทฤษฎี

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ผู้ศึกษาได้ใช้กรอบแนวคิดทางทฤษฎี ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเรื่องพฤติกรรมองค์การ
 - พฤติกรรมองค์การระดับบุคคล
 - พฤติกรรมองค์การระดับกลุ่ม
 - พฤติกรรมองค์การระดับองค์การ
2. แนวคิดทฤษฎีเรื่องผลการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดองค์การสมัยใหม่ (Modern organization)

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

4.2 ปัจจัยองค์กรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตประชากร คือ พนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาถึงปัจจัยองค์กร ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ที่มีผลต่อการทำงาน of พนักงาน ประสิทธิภาพของพนักงาน และความสามารถในการแข่งขัน

ขอบเขตเวลา ศึกษาในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2553 ถึง เดือน ตุลาคม 2553

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาคือ พนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จังหวัด ปทุมธานี

6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

6.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร หมายถึง พฤติกรรมองค์กรเป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กรอย่างเป็นระบบ ทั้ง พฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งความรู้ที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจของบุคลากร อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กรในภาพรวม ทั้งนี้การศึกษาพฤติกรรมองค์กรสามารถทำการศึกษานเฉพาะพฤติกรรมในแต่ละระดับได้ เช่น ศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ปฏิบัติงานในองค์กร ศึกษาพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มวิชาชีพหรือแต่ละกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร หรือสามารถศึกษาพฤติกรรมขององค์กรในภาพรวม อย่างไรก็ตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคลย่อมได้รับผลกระทบจากกลุ่มและองค์กร พฤติกรรมของกลุ่มย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลและองค์กร ในขณะที่พฤติกรรมองค์กรย่อมได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมระดับบุคคลและกลุ่มเช่นกัน ดังนั้น การศึกษาพฤติกรรมองค์กรในแต่ละระดับควรให้ความสนใจกับส่วนประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อช่วยให้มีความเข้าใจในพฤติกรรมที่ศึกษาอย่างแท้จริง

6.1.1 ปัจจัยระดับบุคคล หมายถึง การที่บุคคลหลายคนมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งองค์กรและของบุคคล ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน นอกจากองค์กรจะต้องอาศัยสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่หลากหลายเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือวัตถุประสงค์ร่วมแล้ว ในทางตรงกันข้าม แต่ละบุคคลก็เข้าเป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อให้ตนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการ ปัจจัยระดับบุคคลประกอบไปด้วย บุคลิกภาพ ทักษะความรู้ การพัฒนาตนเอง

6.1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามารวมตัวกันและมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะอย่างที่ได้กำหนดไว้ การที่บุคคลรวมกลุ่มกันทำงานในองค์กร เนื่องจากเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำให้รู้สึกปลอดภัย (Security) ทำให้เกิดสถานภาพทางสังคม (Status) ทำให้ตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับนับถือ (Self-esteem) ต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation) ต้องการอำนาจ (Power) และต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement)

6.1.3 ปัจจัยระดับองค์กร หมายถึง การนำพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลและกลุ่มมารวมกัน พฤติกรรมระดับองค์การยังมีความซับซ้อนมากกว่านั้น เนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในองค์การ นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่มแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากการออกแบบโครงสร้างองค์การ นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์การ และระดับของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์การ

6.2 ความสามารถในการแข่งขัน

ความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ที่บุคคลแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นประสบความสำเร็จ แบ่งออกเป็น

1) Core Competency คือ คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมี กำหนดโดยการวิเคราะห์ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคนในองค์กรให้เป็นที่ไปในทิศทางที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงาน

2) Functional competency คือ คุณลักษณะที่บุคคลพึงมีในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่หนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ แบ่งเป็น Common Functional Competency คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานในกลุ่มงานหนึ่งๆ และ Specific Functional Competency คือ สมรรถนะในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานเฉพาะ

6.3 ประสิทธิภาพ หมายถึง กระบวนการดำเนินงาน ที่มีลักษณะดังนี้

6.3.1 ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

6.3.2 เร็วทันตามกำหนดเวลา (Speed)

6.4 คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดี มีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดี และมีผลผลิต (Output) ที่ดี การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงาน ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

6.5 นวัตกรรม หมายถึง การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาตัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ นวัตกรรม มาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้น ได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

6.6 ประสิทธิภาพ (ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่ เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิด ประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายคือความต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง เป้าหมายเชิงคุณภาพจะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น

6.7 องค์กร หมายถึง บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด

6.8 Supplier หมายถึง ผู้ผลิตชิ้นส่วนในอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อส่งให้กับผู้ผลิตรถยนต์ต่างๆ

6.9 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่มีต่อองค์กรทั้งในระดับองค์กร ระดับกลุ่ม ระดับบุคคล และความสามารถในการแข่งขัน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร

7.2 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถของพนักงาน

7.3 สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาเพื่อเพิ่มความสามารถขององค์กรในการแข่งขัน

7.4 นำไปเป็นแนวทางการบริหารองค์กรที่มีความใกล้เคียงกันได้

การสังเกต (Observing) คือ การเอาใจใส่ดูพฤติกรรมของผู้อื่นว่า อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้พฤติกรรมเขาเป็นเช่นนั้น เพราะโดยปกติแล้วคนเราจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรออกมา จะต้องมีความเหตุที่นั้น เช่น ร้องไห้เมื่อเสียใจ หรือส่งเสียงดังเมื่อตื่นตื่นตกใจ เป็นต้น

การไตร่ตรอง (Sensing) คือ การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น แล้วใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาประมวลเข้าด้วยกัน หรือเรียกว่าเป็นการใช้ความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นๆ ดูผู้อื่น

การถาม (Asking) คือ การไต่ถามข้อมูลหรือสาเหตุ หรือความคิดของผู้อื่น เพื่อนำมาประกอบกับความคิดของตัวเอง

การฟังและอ่าน (Listening and Reading) จะทำให้ได้ข้อมูลจากความคิดของผู้อื่นมากขึ้น และทำให้เข้าใจพฤติกรรมต่างๆ ได้ง่ายขึ้น

1.1 ความหมายของพฤติกรรมองค์การ

Middlemist และ Hitt (1988) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การ เป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะนำไปใช้ในการเพิ่มความพึงพอใจให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การนั้นๆ

Baron และ Greenberg (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึงการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ โดยศึกษากระบวนการของปัจเจกบุคคล กลุ่ม และองค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลขององค์การและทำให้บุคคลที่ทำงานในองค์การมีความสุข

Robbins (1993) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาถึงการกระทำของบุคคลในองค์การและผลกระทบของพฤติกรรมนั้นต่อการแสดงออกขององค์การ

Moorhead และ Griffin (1995) ให้หมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมมนุษย์กับองค์การ และตัวองค์การเอง ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์การในภาพรวม

Schermerhorn และคณะ (1995) สรุปว่า พฤติกรรมองค์การ หมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์การ

สมยศ นาวิกาน (2543) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์การว่า เป็นการศึกษาวิเคราะห์ผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์การ

สุพานี สฤณภูวนิช (2549) ให้ความหมายของพฤติกรรมองค์กรว่า เป็นสาขาวิชา ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติที่สำคัญของคนในองค์กรที่เราสนใจ ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ภายใต้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ และทัศนคติที่สำคัญ

ธนชัย ขมจินดา (2552) เอกสารประกอบการบรรยายบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ภาวะผู้นำเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง และทีมงานต่าง ๆ ในทุกระดับการบริหารในองค์กร บทบาทของผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้อง เปลี่ยนจากการเน้นที่การสั่งการ และการควบคุมปฏิบัติการต่างๆ (Command & Control) มาทำ หน้าที่ในบทบาทของนักวิทยาศาสตร์ชีวภาพ ที่มุ่งเน้นการคัดสรรเมล็ดพันธุ์ที่ดี เพาะเมล็ดพันธุ์ที่ เหมาะสมกับภารกิจขององค์กร และปลูกเมล็ดพันธุ์ที่ ต้องการ ให้แพร่ขยายไปทั้งระบบขององค์กร เมล็ดพันธุ์ที่ดีขององค์กร จะ ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมี ความคิดเป็นระบบที่เชื่อมโยง การมุ่งพัฒนาตนเองเพื่อเป็นเลิศ การใช้กลยุทธ์นำทาง และการมุ่งการเปลี่ยนแปลง โดยการคัดสรร เมล็ดพันธุ์ ควรเริ่มที่การบริหารระดับล่างกับบุคคลที่มีความคิดเชิงบวกต่อองค์กร และอาศัยกลไก ของทีมงานช่วยขับเคลื่อน เพื่อเพาะหว่านพันธุ์กรรมให้ทั่วทั้งองค์กร ผู้นำสูงสุดขององค์กร จะมี หน้าที่รับผิดชอบในการกระตุ้น (Inspire) สร้าง (Initiate) และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Sustain) ที่ยั่งยืนกับองค์กร

1.2 การศึกษาพฤติกรรมองค์กร

พฤติกรรมองค์กรจะมีเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากวิชาอื่นในสาขาบริหารธุรกิจ เนื่องจากพฤติกรรมองค์กรจะประยุกต์วิชาพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Science) กับสาขาวิชาอื่น เพื่อจัดกำหนด พัฒนา และประยุกต์หลักการ รวมทั้งวิธีการในการอยู่ร่วมกันในองค์กร ซึ่งจะเป็น ประโยชน์ต่อทั้งผู้จัดการ เจ้าของ และพนักงาน โดยผู้ศึกษาจะต้องประยุกต์ความรู้ หลักการ ประสบการณ์ และความรู้ลึกเข้าด้วยกัน โดยมีพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และการวิจัยเป็นหลัก ซึ่งเป็นกระบวนการที่ ต่อเนื่องจากการสังเกต ประมวลข้อมูล และประสบการณ์ เพื่อหาข้อสรุปของปัญหา ซึ่งจะทำให้ การศึกษาในรูปแบบต่างๆ ได้แก่

1.2.1 กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการศึกษาแลรวบรวมข้อมูลจากระบบจริง ซึ่ง อาจจะเป็นแค่บุคคล กลุ่ม หรือองค์กร เพื่อใช้เป็นตัวอย่างและแนวทางสำหรับการศึกษา และการ ใช้งานในอนาคต

1.2.2 การสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตอบคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่จัดทำขึ้น แล้วทำการประมวลและสรุปผล โดยคาดว่า คำตอบของกลุ่มตัวอย่างจะสะท้อนภาพรวมของกลุ่มประชากร

1.2.3 การทดลองใช้ห้องแล็บ (Laboratory Research) เป็นการทดลองในสภาพแวดล้อมที่สามารถควบคุมได้ เพื่อศึกษาความเป็นไปของระบบเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่างๆ ซึ่งอาจจะใช้นิสิต นักศึกษา หรืออาสาสมัครเป็นตัวอย่างในการทดลอง อย่างไรก็ตาม การทดลองจะมีข้อจำกัดเสมอว่าเหตุการณ์นั้นเป็นตัวอย่าง เมื่อนำไปใช้งานต้องมีการปรับใช้ให้เหมาะสม

1.2.4 การออกสนาม (Field Research) เป็นการศึกษาพฤติกรรมจากระบบและจากการสังเกตปฏิสัมพันธ์ในองค์การจริง โดยตอบรับที่จะศึกษาปัญหาในสภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ และเกิดขึ้นจริง

1.3 แนวคิดพฤติกรรมองค์การระดับบุคคล

องค์การเป็นระบบสังคม (Social System) ที่ประกอบด้วยบุคคลหลายคนมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งองค์การและของบุคคล ซึ่งมักจะเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน นอกจากองค์การจะต้องอาศัยสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่หลากหลายเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือวัตถุประสงค์ร่วมแล้ว ในทางตรงกันข้าม แต่ละบุคคลก็เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้ตนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการเช่นกัน เช่น การดำรงชีพ ความปลอดภัย และการยอมรับจากสังคม เป็นต้น แต่ละระบบสังคม จะประกอบด้วยระบบย่อย (Sub System) ที่อยู่ร่วมกันแบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน (Interdependence) ดังนั้นเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในส่วนตัวส่วนหนึ่ง ก็จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นภายในระบบ ตัวอย่างเช่น ถ้าฝ่ายการตลาดสามารถขายสินค้าได้มากขึ้น ฝ่ายผลิตอาจจะต้องปรับอัตราการผลิตให้เพิ่มมากขึ้น และฝ่ายจัดซื้อจะต้องส่งวัตถุดิบเพิ่มขึ้น หรือการหดตัวของตลาดทำให้การผลิตลดลง ทำให้ธุรกิจ ต้องปรับลดขนาดและต้นทุน โดยลดพนักงานลง เพื่อให้ห้องค์การสามารถดำรงอยู่ได้ เป็นต้น การศึกษาองค์การจึงต้องให้ความสำคัญ และความสนใจกับระบบสังคม และเนื่องจากองค์การเป็นระบบสังคมจึงมีปัจจัยที่สมควรพิจารณา 3 ประการได้แก่

1.3.1 วัฒนธรรม (Culture)

วัฒนธรรมหมายถึงแบบแผนของพฤติกรรมที่แสดงออกตามความคาดหวังของสังคม ซึ่งเป็นมูลค่าจากขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนา ความเชื่อ การศึกษา และการอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนการปฏิบัติตามแบบอย่างและข้อกำหนดของสังคมนั้น โดยบุคคลที่เกิดและเติบโตในวัฒนธรรมหนึ่งจะมีความเชื่อและความเคยชินตามวัฒนธรรมนั้น อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมจะไม่หยุดนิ่งและพลวัตไปกับสังคม ทำให้บุคคลที่เป็นสมาชิกของวัฒนธรรมหนึ่ง อาจจะตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงและความแตกต่างของวัฒนธรรมได้ ซึ่งโดยปกติบุคคลจะรู้สึกถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน (Sudden Change) ที่เกิดเนื่องจากบุคคล ย้ายถิ่นที่อยู่หรือสถานที่ทำงาน ทำให้เขาต้องเผชิญกับวัฒนธรรมใหม่ที่ตนไม่คุ้นเคยและต่างจาก อดีต ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกสับสน ไม่วางใจ ไม่ปลอดภัย หงุดหงิด และกระวนกระวาย เนื่องจาก บุคคลไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร โดยเฉพาะวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างหรือขัดแย้งกับอดีต มาก ทำให้เกิดการที่เรียกว่า “ความตกใจในวัฒนธรรม (Culture Shock) ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัว ได้อย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวและเกิดปัญหาความเครียด ความขัดแย้ง หรือ ความเบื่อหน่ายในการดำรงชีวิตในสังคมใหม่ขึ้น โดยปัญหาอาจเกิดขึ้นอย่างรุนแรงหรือค่อยๆ สั่งสม จนในที่สุดบุคคลไม่สามารถจะรับได้ และแสดงปฏิกิริยาตอบสนองในรูปแบบต่างๆ

2. พัฒนาการของวัฒนธรรม (Culture Evolution) องค์การเป็นระบบสังคม ที่มีการพลวัตอย่างต่อเนื่องและมีผลกระทบต่อกัน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อม เช่น ระดับอายุเฉลี่ย การศึกษา และค่านิยมของสังคม เป็นต้น ล้วนแต่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม องค์การ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นแบบต่อเนื่องในอัตราที่เร็วหรือช้าต่างกัน โดยเฉพาะในอดีต ที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างช้าๆ ขณะที่ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจาก แรงผลักดันของปัจจัยแวดล้อมทำให้ผู้บริหารต้องตื่นตัวและรวดเร็วในการรับมือกับความผันผวนที่ เกิดขึ้น

1.3.2 บทบาท (Rule) หมายถึงแบบอย่างพฤติกรรมที่คาดหวังว่าแต่ละบุคคลจะ แสดงออกตามสถานะของเขาในสถานการณ์ต่างๆ โดยบทบาทของบุคคลจะสะท้อนถึงตำแหน่ง หน้าที่ สิทธิ และความรับผิดชอบของบุคคลในสังคม ในชีวิตจริงบุคคลอาจมีบทบาทได้มากกว่า หนึ่งบทบาท ซึ่งแต่ละบทบาทต้องแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

1.3.3 สถานภาพ (Status) หมายถึงฐานะในกลุ่มในสังคมของบุคคล โดยสถานภาพจะ เป็นเครื่องบ่งชี้ระดับของการยอมรับ การยกย่อง และเกียรติยศที่บุคคลได้รับจากกลุ่มหรือจากสังคม ของตน สถานภาพจะถูกกำหนดจากมิติต่างๆ ทางสังคม โดยปัจจัยสำคัญที่กำหนดสถานภาพของ บุคคล ได้แก่ ครอบครัว ฐานะ การศึกษา อายุ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ เงินเดือน และ อาวุโส เป็นต้น ในชีวิตจริงบุคคลอาจจะไม่แสดงสถานภาพของเขาโดยตรง แต่สถานภาพของบุคคล ในองค์การอาจสะท้อนจากองค์ประกอบบางอย่าง เช่น ตำแหน่ง สำนักงาน ห้องทำงาน อุปกรณ์ อำนาจความสะดวก สิทธิพิเศษ หรืออุปกรณ์เครื่องใช้ เป็นต้น ถ้าบุคคลใดไม่พอใจหรือไม่แน่ใจใน สถานภาพของตน อาจก่อให้เกิดอาการที่เรียกว่า ความกังวลในสถานภาพ (Status Anxiety) นอกจากนี้

บุคคลส่วนใหญ่จะพยายามปกป้องหรือพัฒนาสถานภาพของตน เนื่องจากเรต่างมีค่านิยมในเสถียรภาพและความมั่นคง ดังนั้น Chaster Barnard กล่าวว่า บุคคลมีความปรารถนาพื้นฐานในจิตใจที่จะรักษาภาพของตนเอง โดยเฉพาะในสังคมเอเชียที่ให้ความสำคัญกับสถานภาพของแต่ละบุคคล และการยอมรับนับถือในตัวบุคคล ซึ่งจะมีรูปแบบทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.4 แนวคิดพฤติกรรมองค์การระดับกลุ่ม

กลุ่ม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามารวมตัวกันและมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเฉพาะอย่างที่ได้กำหนดไว้ โดยคุณลักษณะของกลุ่มที่สำคัญมี 4 ประการ ได้แก่ (Baron and Greenberg, 1990: 260-261) ต้องมีคนสองคนหรือมากกว่ามาปฏิสัมพันธ์กัน มีโครงสร้างกลุ่มที่คงที่ มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน และสมาชิกรับรู้ถึงการเป็นกลุ่มของตน ซึ่งการที่บุคคลในองค์การมาทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การจึงนับว่าเป็นกลุ่มเช่นเดียว

การที่บุคคลรวมกลุ่มกันทำงานในองค์การ เนื่องจากเหตุผลหลายประการ ได้แก่ การทำให้รู้สึกปลอดภัย (Security) ทำให้เกิดสถานภาพทางสังคม (Status) ทำให้ตนเองมีคุณค่า ได้รับการยอมรับนับถือ (Self-esteem) ต้องการผูกพันกับผู้อื่น (Affiliation) ต้องการอำนาจ (Power) และต้องการบรรลุเป้าหมาย (Goal achievement) ในขณะที่องค์การก็ได้รับประโยชน์จากการรวมกลุ่มของบุคคลที่ทำงาน เพราะทำให้้องค์การมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้นและเร็วขึ้น ตัวแปรอิสระหรือปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม ได้แก่ โครงสร้างของกลุ่ม การสื่อสาร ความขัดแย้ง ภาวะผู้นำและการตัดสินใจของกลุ่ม อำนาจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม ตลอดจนกลุ่มอื่นๆ ที่เข้ามามีความสัมพันธ์

1.4.1 โครงสร้างของกลุ่ม เนื่องจากคุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของกลุ่ม คือ การมีโครงสร้างของกลุ่ม ซึ่งการที่คนมาอยู่ร่วมกันและเกิดเป็นโครงสร้างนี้ ทำให้แต่ละบุคคลมีบทบาท (Role) และมีสถานภาพ (Status) ที่แตกต่างกัน เกิดบรรทัดฐาน (Norm) ของกลุ่มและการยึดเหนี่ยวสมาชิกให้คงความเป็นกลุ่ม (Cohesiveness) การที่บุคคลจะมีสถานภาพอย่างไรในกลุ่มขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น อำนาจหน้าที่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ความมั่งคั่ง วงศ์ตระกูล เป็นต้น ส่วนบทบาทเป็นพฤติกรรมของบุคคลตามสถานภาพที่กลุ่มกำหนดให้ เช่น บุคคลแสดงบทบาทเป็นผู้ตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพราะมีสถานภาพเป็นหัวหน้ากลุ่ม เป็นต้น ส่วนบรรทัดฐานเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่กลุ่มสร้างขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของกลุ่ม หากใครทำตามบรรทัดฐานก็จะได้รับการยกย่องสรรเสริญ หากใครฝ่าฝืนก็จะถูกตำหนิหรือลงโทษ นอกจากนี้ การยึดเหนี่ยวของกลุ่มที่จะทำใหสมาชิกอยากรวมกลุ่มหรือไม่ก็มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรมของกลุ่ม จะเห็นได้ว่าสถานภาพและบทบาท บรรทัดฐาน และการยึดเหนี่ยวสมาชิกของกลุ่มล้วนเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรมกลุ่มภายในองค์การ

1.4.2 การสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการภายในกลุ่ม ได้แก่ การควบคุม การจูงใจ ความรู้สึก และการให้ข้อมูล โดยการสื่อสารช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มให้มีการแสดงออกตามลักษณะที่พึงประสงค์ การสื่อสารทำให้เกิดการจูงใจสมาชิกกลุ่มให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น การสื่อสารทำให้สมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกพึงพอใจในงานและกลุ่ม และการสื่อสารทำให้สมาชิกกลุ่มได้รับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยให้สมาชิกกลุ่มมีพฤติกรรมในทิศทางที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และมีความพึงพอใจ

1.4.3 ความขัดแย้ง ความขัดแย้ง คือ การไม่เห็นพ้องที่ เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ในสมัยเดิมมองว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลวร้ายก่อให้เกิดผลกระทบในด้านไม่ดีต่อพฤติกรรมกลุ่มและองค์การ แต่แนวคิดสมัยใหม่มองว่า ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มและองค์การมีพฤติกรรมเชิงการปรับปรุงและพัฒนา และทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้องค์การเจริญเติบโตแบบสร้างสรรค์

1.4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจของกลุ่ม ภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของผู้นำ เพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่ผู้นำใช้ภาวะผู้นำแบบเผด็จการแบบประชาธิปไตย หรือแบบเสรีนิยม รวมทั้งรูปแบบของการตัดสินใจเป็นแบบผู้นำตัดสินใจเอง หรือให้สมาชิกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่มในทิศทางที่ช่วยเพิ่มหรือลดผลผลิตและความพึงพอใจของสมาชิก

1.4.5 อำนาจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม อำนาจ หมายถึง ความสามารถในการทำให้ผู้อื่นแสดงพฤติกรรมตามที่ตนต้องการ ซึ่งอำนาจอาจเกิดจากตำแหน่งหรือเกิดจากตัวบุคคล ถ้าผู้นำกลุ่มใช้อำนาจอย่างเหมาะสม และสมาชิกกลุ่มให้การยอมรับการใช้อำนาจนั้น จะส่งผลให้พฤติกรรมองค์การของสมาชิกเป็นไปในทางบวก ส่วนการเมืองขององค์การ เป็นการแสวงหาการคุ้มครองและการใช้อำนาจเพื่อเพิ่มพูนหรือปกป้องผลประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลหรือกลุ่ม หากกลุ่มสามารถจำกัดพฤติกรรมทางการเมืองได้ โดยพยายามเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร การลดความไม่แน่นอน และการตระหนักในสาเหตุของการเมือง จะช่วยลดพฤติกรรมทางการเมืองและลดผลกระทบในทางไม่ดีต่อพฤติกรรมองค์การได้

1.4.6 ความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่น ๆ ภายในองค์การ นอกจากพฤติกรรมองค์การระดับกลุ่มเป็นผลจากปัจจัยภายในกลุ่มแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์การก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การเช่นกัน ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มต่างๆ ที่เป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เท่ากับมีการประสานงานที่ดีระหว่างกลุ่มต่างๆ ในองค์การและนำไปสู่ผลผลิตและความพึงพอใจที่ดีของสมาชิกกลุ่มต่างๆ

1.5 แนวคิดพฤติกรรมองค์การระดับองค์การ

พฤติกรรมระดับองค์การมิใช่เป็นเพียงการนำพฤติกรรมองค์การในระดับบุคคลและกลุ่มมารวมกัน แต่พฤติกรรมระดับองค์การยังมีความซับซ้อนมากกว่านั้น เนื่องจากบุคคลเมื่ออยู่ในองค์การ นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากปัจจัยของปัจเจกบุคคลและระดับกลุ่มแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากการออกแบบโครงสร้างองค์การ นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมขององค์การ และระดับของความเครียดที่เกิดจากการทำงานในองค์การ

1.5.1 การออกแบบโครงสร้างองค์การ โครงสร้างขององค์การ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริหารและพนักงานขององค์การ การออกแบบโครงสร้างองค์การเป็นแบบแนวตั้งหรือแนวนอน หรือ แบ่งตามหน้าที่หรือแบ่งตามแผนก ฯลฯ จะมีผลต่อสายการบังคับบัญชา อำนาจการตัดสินใจ การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง การประสานงาน การใช้กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของบุคคลในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ภายในองค์การ อันส่งผลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจ และผลผลิตของบุคลากร

1.5.2 นโยบายและการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ นโยบายและการปฏิบัติในการคัดเลือกคนเข้าทำงานในองค์การ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์งาน การอธิบายงานและคุณลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานดังกล่าว กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาคน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัล และความสัมพันธ์กับสภาพแรงงาน ต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผลผลิต การขาดงาน การลาออก และความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การได้

1.5.3 วัฒนธรรมขององค์การ เป็นค่านิยมหรือบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันของสมาชิกขององค์การ ซึ่งกลายเป็นรากฐานของระบบการบริหารและวิธีการปฏิบัติของพนักงานและผู้บริหารภายในองค์การ ซึ่งทั้งผู้บริหารและพนักงานที่เข้ามาอยู่ในองค์การ ต่างต้องเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การ และยึดถือเป็นแนวทางในการคิด ตัดสินใจ และปฏิบัติ หากผู้ใดละเมิดธรรมเนียมปฏิบัติดังกล่าว จะถูกลงโทษในรูปแบบต่างๆ วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นสิ่งที่มีความอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

1.5.4 ความเครียดจากการทำงาน เมื่อบุคคลทำงานด้วยกันในองค์การ โดยเฉพาะภายใต้สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อจำกัดและความต้องการ มักจะนำมาสู่ความเครียดของพนักงานและผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดได้มีทั้งปัจจัยด้านบุคคล (เช่น ปัญหาครอบครัว ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาบุคลิกภาพ เป็นต้น) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (เช่น ความไม่แน่นอนของการเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี เป็นต้น) และปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวองค์การ โดยตรง (เช่น ในสภาวะที่มีข้อจำกัดและมีความต้องการด้านบทบาท ด้านงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านภาวะผู้นำ และช่วงวงจรชีวิตขององค์กร (Organization's Life Stage) ทำให้บุคคลในองค์กรมีแนวโน้มที่จะเครียดได้ และหากบุคคลดังกล่าวมีบุคลิกภาพที่ไวต่อความเครียดและขาดประสบการณ์ในการจัดการกับความเครียด จะส่งผลให้เกิดสภาวะเครียดและมีอาการแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น อาการทางกาย (เช่น มีอาการปวดศีรษะ หรือความดันโลหิตสูง เป็นต้น) หรืออาการทางจิต (เช่น มีอาการหงุดหงิด ไม่พึงพอใจในงาน) ส่งผลให้ต้องหยุดงาน ผลผลิตต่ำ การเปลี่ยนงาน เป็นต้น

2. แนวคิดทฤษฎีความสามารถในการแข่งขัน

2.1 Competency Model (โมเดลสมรรถนะ)

โมเดลสมรรถนะ (Competency Model) คือ รายการสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะสำหรับประเภทของงานใดงานหนึ่ง ซึ่งอาจประกอบด้วยสมรรถนะด้านพฤติกรรม (Behaviors Competency) หรือสมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competency) อย่างเป็นอย่างหนึ่งหรือทั้งสองอย่าง ตัวอย่าง โมเดลสมรรถนะกลุ่ม Human Resource Professional ดังนี้

สมรรถนะด้านพฤติกรรม (Behaviors Competency)

1. การมุ่งเน้นภารกิจขององค์กร (Agency Mission Focus)
2. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
4. การเป็นที่ปรึกษา (Consultation)
5. การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Orientation or Result Driven)

สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical Competency)

1. ความเชี่ยวชาญด้านค่าตอบแทน (Compensation Expertise)
2. ความเชี่ยวชาญด้านการสรรหา/คัดเลือก (Recruitment/Selection Expertise)
3. ความเชี่ยวชาญด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Employee/Customer Relation Expertise)
4. ความเชี่ยวชาญด้านการจัดประโยชน์ (Customer Benefits Expertise)
5. ความเชี่ยวชาญด้านฝึกอบรม-พัฒนา (Training & Development Expertise)

2.1.1 องค์ประกอบของโมเดลสมรรถนะ Competency Model เป็นการกำหนดกลุ่มของ Competency ที่จำเป็นต้องมีในการดำเนินงานขององค์กรหนึ่งๆ ซึ่งมีรูปแบบไม่แน่นอนตายตัวอาจแตกต่างกันไปตามแต่บริษัท โครงสร้าง ภารกิจ ลักษณะงานขององค์กรนั้นๆ รวมทั้งความต้องการนำ Competency ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร กล่าวคือ บางองค์กรอาจมี

เพียงสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งอาจเป็นสมรรถนะด้านพฤติกรรม (Behaviors Competency) ที่ทุกคนในองค์กรพึงมีเพียงอย่างเดียว หรือสมรรถนะในงาน (Functional Competency) ที่กำหนดขึ้นตามตำแหน่งงานซึ่งอาจเป็นสมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) และด้านเทคนิค (Technical Competency) อย่างเดียวหรือทั้งสองอย่าง

3. แนวคิดองค์การสมัยใหม่ (Modern Organization)

การจัดการเกิดขึ้นในองค์กรและในมุมมองด้านการจัดการ องค์กรหมายถึง การที่มิคนมาทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์กรมีลักษณะร่วมกันอยู่ 3 ประการ ได้แก่

- 1) ทุ้องค์การต้องมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของตนเอง
- 2) ทุ้องค์การต้องมีคนร่วมกันทำงาน
- 3) ้องค์การต้องมีการจัดโครงสร้างงานแบ่งงานหน้าที่รับผิดชอบของคนในองค์กร

จะเห็นว่าองค์กรปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรในแบบเดิมกับองค์กรสมัยใหม่ก็มีความแตกต่างกัน เช่น การจัดการแบบคงเดิมกับแบบพลวัตร รูปแบบไม่ยืดหยุ่นกับแบบยืดหยุ่น การเน้นที่ตัวงานกับเน้นทักษะ การมีสถานที่ทำงานและเวลาทำงานที่เฉพาะคงที่กับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา

องค์กรแบบเดิมจะมีลักษณะการจัดการที่คงเดิม ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นบ้างก็เป็นในช่วงสั้นๆ แต่องค์กรปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา จะมีความคงที่บ้างเป็นช่วงสั้นๆ จึงมีการจัดการแบบพลวัตรสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา องค์กรแบบเดิมมักมีการจัดการแบบไม่ยืดหยุ่น ส่วนในองค์กรสมัยใหม่จะมีการจัดการที่ยืดหยุ่น กล่าวคือในองค์กรสมัยใหม่จะไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ต้องให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติ สามารถปรับเปลี่ยนได้ถ้าสถานการณ์แตกต่างกันไป

องค์กรแบบเดิมลักษณะของงานจะคงที่ พนักงานแต่ละคนจะได้รับมอบหมายงานเฉพาะ และทำงานในกลุ่มเดิมไม่ค่อยเปลี่ยน แต่ในองค์กรสมัยใหม่พนักงานต้องเพิ่มศักยภาพของคนที่จะเรียนรู้และสามารถทำงานที่เกี่ยวข้องได้รอบด้าน และมีการสับเปลี่ยนหน้าที่และกลุ่มงานอยู่เป็นประจำ ตัวอย่างเช่น ในบริษัทผลิตรถยนต์ พนักงานในแผนกผลิต ต้องสามารถใช้งานเครื่องจักรที่ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้ด้วย ซึ่งในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) เดียวกันนี้

เมื่อ 20 ปีก่อนไม่มีการระบุไว้ดังนั้นในองค์การสมัยใหม่จะพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มทักษะการทำงาน ได้หลากหลายมากขึ้น และในการพิจารณาค่าตอบแทนการทำงาน (Compensation) ในองค์การสมัยใหม่มี แนวโน้มที่จะตอบแทนตามทักษะ (Skill Based) ยังมีความสามารถในการทำงานหลายอย่างมากขึ้น ก็ได้ค่าตอบแทนมากขึ้น แทนการให้ค่าตอบแทนตามลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ (Job Based)

องค์การแบบเดิม พนักงานจะทำงานในสถานที่ทำงานและเป็นเวลาที่แน่นอน แต่ใน องค์การสมัยใหม่มีแนวโน้มที่จะให้อิสระกับพนักงานในการทำงานที่ใดก็ได้เมื่อไรก็ได้ แต่ต้องได้ ผลงานตามที่กำหนด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเอื้อให้สามารถสื่อสารถึงกันได้แม้ทำงานคนละ แห่ง รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และโลกาภิวัตน์ทำให้คนต้องทำงานแข่งกับเวลามากขึ้นจน เบียดบังเวลาส่วนตัวและครอบครัว ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จะให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงานทั้ง เรื่องเวลาและสถานที่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวโน้มวิถีการดำเนินชีวิตของพนักงานยุคใหม่

3.1 ความหมายของการจัดการ (Defining Management) การจัดการ (Management) หมายถึง ขบวนการที่ทำให้งานกิจกรรมต่างๆสำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ด้วยคนและทรัพยากรขององค์การ (Robbins and DeCenzo, 2004: Certo; 2003) ซึ่งตามความหมาย นี้องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ ขบวนการ (Process) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขบวนการ (Process) ในความหมายของการจัดการนี้หมายถึง หน้าที่ต่างๆด้านการจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การโน้มน้าองค์การ และการควบคุม ซึ่งจะได้อธิบายละเอียดต่อไปในหัวข้อต่อไปเกี่ยวกับ หน้าที่และขบวนการจัดการ

3.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องเกี่ยวกับ ลักษณะของ การจัดการ โดยประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานอย่างถูกวิธี เป็นการเปรียบเทียบ ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Inputs) กับผลผลิต (Outputs) หากเราสามารถทำงานได้ผลผลิตมากกว่าใน ขณะที่ใช้ปัจจัยนำเข้าน้อยกว่า หรือ เท่ากัน ก็หมายความว่าเราทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่ง ปัจจัยนำเข้าในการจัดการก็คือทรัพยากรขององค์การ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร และ ทุน ทรัพยากรเหล่านี้มีจำกัด และเป็นต้นทุนในการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้น การจัดการที่ดีจึง ต้องพยายามทำให้มีการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดและให้เกิดผลผลิตมากที่สุด

ประสิทธิผล (Effectiveness) สำหรับประสิทธิผลในการจัดการหมายถึง การทำได้ ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดการที่มีเพียงประสิทธิภาพนั้นยังไม่เพียงพอต้อง คำนึงว่า ผลผลิตนั้นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ตัวอย่างเช่น สถาบันศึกษาที่ผลิตผู้สำเร็จ การศึกษาพร้อมกันที่ละมากๆ หากไม่คำนึงถึงคุณภาพการศึกษาก็อาจจะได้แต่ประสิทธิภาพ คือใช้ ทรัพยากรในการผลิตหรือต้นทุนต่อผู้เรียนต่ำ แต่อาจจะไม่ได้ประสิทธิผลในการศึกษา เป็นต้น และ ในทางกลับกันหากทำงานที่ได้ประสิทธิผลอย่างเดียวก็ไม่ได้ ต้องคำนึงถึงต้นทุนและความมี

ประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Hewlett-Packard อาจจะทำดัดลบหมึกสีสำหรับเครื่อง Laser printer ที่มีสีเหมือนจริงและทนนานมากกว่าเคมีได้ แต่ต้องใช้เวลา แรงงาน และวัตถุดิบที่สูงขึ้นมาก ทางด้านประสิทธิผลออกมาดี แต่นับว่าไม่มีประสิทธิภาพ เพราะต้นทุนรวมสูงขึ้นมาก เป็นต้น

ในการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ต้องอาศัยความเข้าใจในสาขาวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านมนุษยศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ปรัชญา การเมือง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ เพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ความได้เปรียบในการแข่งขัน การค้าเสรี ความขัดแย้ง การใช้อำนาจ และความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคม

3.3 ขบวนการจัดการ (Management Process) ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 Henri Fayol ได้เสนอไว้ว่า ผู้จัดการหรือผู้บริหารทุกคนต้อง ทำกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการ หรือที่เรียกว่า ขบวนการจัดการ 5 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POCOC) และต่อมาในช่วงกลางปีทศวรรษ 1950 นักวิชาการจาก UCLA ได้ปรับมาเป็น การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการพนักงาน (Staffing) การสั่งการ (Directing) และการควบคุม (Controlling) (เขียนย่อว่า POSDC) ซึ่งขบวนการจัดการ 5 ประการ (POSDC) อันหลังนี้เป็นที่นิยมใช้เป็นกรอบในการเขียนตำรามากว่า 20 ปี และต่อมาในช่วงหลังนี้ได้ย่อขบวนการจัดการ 5 ประการนี้เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การโน้มนำ (Leading/Influencing) และการควบคุม (Controlling) อย่างไรก็ตามงานในแต่ละส่วนของขบวนการจัดการที่กล่าวข้างต้นนี้มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

3.4 การวางแผน (Planning) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดเป้าหมายขององค์การ สร้างกลยุทธ์ เพื่อแนวทางในการดำเนินไปสู่เป้าหมาย และกระจายจากกลยุทธ์ไปสู่แผนระดับปฏิบัติการ โดยกลยุทธ์และแผนในแต่ละระดับและแต่ละส่วนงานต้องสอดคล้องประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในส่วนงานของตนและเป้าหมายรวมขององค์การด้วย

3.5 การจัดองค์การ (Organizing) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาว่า การที่จะทำให้ได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น ต้องมีงานอะไรบ้าง และงานแต่ละอย่างจะสามารถจัดแบ่งกลุ่มงานได้อย่างไร มีใครบ้างเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานนั้น และมีการรายงานบังคับบัญชาตามลำดับชั้นอย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ

3.6 การโน้มนำพนักงาน (Leading/Influencing) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการให้พนักงานทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งต้องใช้การประสานงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี การจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำที่เหมาะสม ลดความขัดแย้งและความตึงเครียดในองค์กร

3.7 การควบคุม (Controlling) เมื่อองค์กรมีเป้าหมาย และได้มีการวางแผนแล้วก็ทำการจัดโครงสร้างองค์กร ว่าจ้างพนักงาน ฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจให้ทำงาน และเพื่อให้แน่ใจว่าสิ่งต่างๆ จะดำเนินไปตามที่ควรจะเป็น ผู้บริหารก็ต้องมีการควบคุมติดตามผลการปฏิบัติการและเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ หากผลงานจริงเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายก็ต้องทำการปรับให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งขบวนการติดตามประเมินผล เปรียบเทียบ และแก้ไขนี้ก็คือ ขบวนการควบคุม

3.8 บทบาทของการจัดการ (Managerial Roles) เมื่อก้าวถึงหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดการ ในองค์กรมักมุ่งไปที่หน้าที่ต่างๆ ในขบวนการจัดการ 4 ประการ (การวางแผน การจัดองค์กร การโน้มนำ และการควบคุม) ดังที่กล่าวข้างต้น ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนให้ความสำคัญและเวลาในการทำหน้าที่การจัดการเหล่านี้แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังขึ้นกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กรที่แตกต่างกันด้วย (เช่น มีลักษณะการดำเนินงานเป็นองค์กรที่แสวงหากำไรหรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร) ระดับของผู้บริหารที่ต่างกัน (ระดับต้น ระดับกลาง ระดับสูง) และขนาดขององค์กรที่ต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารที่อยู่ในระดับบริหารที่แตกต่างกันจะให้เวลาในการทำกิจกรรมของแต่ละหน้าที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาถึงกิจกรรมของผู้บริหารในองค์กรแล้ว Mintzberg เห็นว่า บทบาทของ การจัดการสามารถจัดแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม หรือที่เรียกว่า บทบาทด้านการจัดการของ Mintzberg (Mintzberg's Managerial Roles) ได้แก่ บทบาทด้านระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) บทบาทด้านข้อมูล (Informational Roles) และบทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) โดยแต่ละกลุ่มของบทบาทมีบทบาทย่อยดังต่อไปนี้

3.8.1 บทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) เป็นบทบาทด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ได้แก่

1) บทบาทตามตำแหน่ง (Figurehead) ทำหน้าที่ประจำวันต่างๆ ตามระเบียบที่เกี่ยวกับกฎหมาย หรือตามที่สังคมกำหนด เช่น การต้อนรับแขกขององค์กร ลงนามในเอกสารตามกฎหมาย เป็นต้น

2) บทบาทผู้นำ (Leader) ต้องรับผิดชอบสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการทำงานของพนักงาน รับผิดชอบในการจัดหาคน ฝึกอบรม และงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

3) บทบาทการสร้างสัมพันธภาพ (Liaison) โดยสร้างเครือข่ายภายในและภายนอกเพื่อการ กระจายข้อมูลให้ทั่วถึง

3.8.2 บทบาทด้านข้อมูล (Informational Roles) เป็นบทบาทด้านการกระจายและส่งผ่านข้อมูล ประกอบด้วย บทบาทย่อย ดังนี้

1) เป็นผู้ติดตามประเมินผล (Monitor) เป็นการติดตามเลือกรับข้อมูล (ซึ่งมักจะเป็นเหตุการณ์ปัจจุบัน) เพื่อเข้าใจความเคลื่อนไหวขององค์กรและสิ่งแวดล้อม เป็นเสมือนศูนย์กลางของ ระบบ

2) เป็นผู้กระจายข้อมูล (Disseminator) รับบทบาทส่งผ่านข้อมูลไปยังพนักงานในองค์กร บางข้อมูลก็เกี่ยวกับข้อเท็จจริง บางข้อมูลเกี่ยวกับการแปลผลและรวบรวมความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นในองค์กร

3) เป็นโฆษก (Spokesperson) ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่งต่อข้อมูล ไปยังหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับ แผนงาน นโยบาย กิจกรรม และผลงานขององค์กร เช่น เป็นผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

3.8.3 บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional Roles) ทำหน้าที่ตัดสินใจในการดำเนินงานขององค์กร ประกอบด้วยบทบาทย่อย ดังนี้

1) เป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) หาโอกาสและริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงโครงการ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกแบบโครงการ โดยการจัดให้มีการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อพัฒนาโปรแกรมใหม่ๆ

2) เป็นผู้จัดการความสงบเรียบร้อย (Disturbance Handler) รับผิดชอบแก้ไขการดำเนินงานเมื่อองค์กรเผชิญกับความไม่สงบเรียบร้อย โดยการทบทวนและกำหนดกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับความไม่สงบและวิกฤติการณ์ในองค์กร

3) เป็นผู้จัดสรรทรัพยากร (Resource Allocator) เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ในองค์กร เช่น ทำการตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่างๆ ขององค์กร โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องงบประมาณ และจัดการเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน

4) เป็นผู้ต่อรอง (Negotiator) รับผิดชอบในการเป็นตัวแทนต่อรองในเรื่องสำคัญขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการทำสัญญากับสภาพแรงงานขององค์กร หรือการต่อรองกับผู้จัดหา (Suppliers)

ธนชัย ชมจินดา (2551) เอกสารประกอบการบรรยายบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การจัดการความรู้ คือ การจัดการเพื่อให้เกิด ความรู้ขึ้นในองค์กร โดยการสื่อสารแลกเปลี่ยนเผยแพร่ข่าวสารความรู้ต่างๆ ระหว่างบุคลากร ด้วยกัน และระหว่างองค์กรกับบุคลากร โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาสู่การมีฐานความรู้ (Knowledge-base) ที่เป็นความได้เปรียบทางการแข่งขันต่อองค์กร

ในการจัดการความรู้ขององค์กรจะต้องเน้นสร้างความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ (Tacit Knowledge) กับบุคลากร โดยองค์กรจะต้องนำใช้กลไกที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ทันสมัย (ICT) การให้อำนาจ (Empowerment) การทำงานเป็นทีมงาน (Team Work) ในหน่วยงาน และทีมงานข้ามสายงาน (Cross-functional) การพัฒนาให้เกิดเป็นองค์กรการเรียนรู้ (LO) และ วัฒนธรรมการเรียนรู้ (Learning Culture)

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาของ มณีรัตน์ พากเพียร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพ โดยองค์รวมของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการ รับรองคุณภาพ พบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์ ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาล ทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$) 2) การทำงานเป็นทีม ในโรงพยาบาล ศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96$) 3) การจัดการ คุณภาพโดยองค์รวม ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ใน ระดับดี ($\bar{X} = 4.03$) 4) วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการ คุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.68$) 5. การ ทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.74$) 6. ตัวแปรที่ร่วมกันทำนายการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรม องค์กรแบบสร้างสรรค์ สามารถร่วมกันทำนายการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมของหัวหน้าหอ ผู้ป่วย ได้ร้อยละ 59.9 ($r^2(2) = 0.599$) ได้สมการพยากรณ์ดังต่อไปนี้(สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน) $Z = 0.511$ การทำงานเป็นทีม + 0.326 วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์

จากการศึกษาของ พิระชัย ธาราสูข (2541) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่สินเชื่อธนาคารกรณีศึกษา: ฝ่ายสินเชื่อนครหลวง 1 สำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน พบว่าเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อเห็นว่าการปฏิบัติงานตามหน้าที่นั้น บทบาทสำคัญ 3 อันดับแรก คือ(1) การวิเคราะห์สินเชื่อ (2) การตรวจสอบเครดิตของลูกค้า และ (3) การควบคุมและติดตามสินเชื่อ โดยเฉพาะในเรื่องการระดมหนี้และดูแลให้ลูกค้ามาชำระหนี้ตามกำหนด ส่วนการวิเคราะห์ลูกค้าตามหลัก 5C's ของธนาคารนั้น เจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อทุกระดับระบุว่า การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจเป็นเรื่องที่มีปัญหามากที่สุดซึ่งเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อเห็นว่าการจะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้นเจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับความรู้เพิ่มเติมในด้านต่างๆ เช่นการประเมินมูลค่าสินทรัพย์ การวิเคราะห์ผลตอบแทน การลงทุนการจัดทำงบการเงิน การวิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจ และคุณบัญชีเงินสะพัดของประเทศ ฯลฯ โดยจัดหลักสูตรและรายละเอียดการอบรมให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่แต่ละระดับเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อผู้ศึกษามีความเห็นว่าการควรจัดหลักสูตรและรายละเอียดการศึกษาและอบรมให้เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่อำนวยการสินเชื่อแต่ละระดับคือ (1) ความรู้ด้านการจัดทำและใช้ข้อมูลทางเศรษฐกิจหน่วยวิชาการของธนาคารความจัดทำเอกสารเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอและเชิญวิทยากรมาบรรยายให้เจ้าหน้าที่แต่ละระดับให้เข้าใจและนำไปใช้ได้ถูกต้อง (2) ความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและด้านการเงินการลงทุนควรจัดทำและเผยแพร่เอกสารวิชาการเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอและควรจัดสัมมนาทางวิชาการระหว่างผู้บริหารและนักวิชาของธนาคารรวมทั้งผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกอย่างน้อยปีละครั้ง และเมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเป็นกรณีพิเศษ (3) ความรู้ทางวิชาการเฉพาะด้านที่เจ้าหน้าที่แต่ละระดับต้องการศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารควรจัดทำแผนการฝึกอบรมทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาวโดยเน้นด้านการฝึกอบรมระยะสั้น สำหรับเจ้าหน้าที่ระดับสูงและระดับกลางส่วนเจ้าหน้าที่ระดับต้นและระดับปฏิบัติการควรให้การสนับสนุนทางด้านเงินทุนและเวลาเรียนไปศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี โดยให้ความสำคัญกับสาขาวิชาที่ธนาคารขาดแคลน (4) นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วธนาคารควรจะได้มีการดำเนินการในเรื่องการจัดการบริการใหม่ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ของบริการเดิมให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ของธนาคาร การจัดตั้งศูนย์ประสานงานและปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานขั้นตอนการดำเนินงานในด้านสินเชื่อและด้านอื่นๆ ของธนาคาร เช่นศูนย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับแก้ปัญหานี้ NPLs เป็นต้น และจัดตั้งศูนย์บริหารข้อมูล (Profit Center) เป็นศูนย์วิจัยธุรกิจอุตสาหกรรมในด้านต่างๆ บริการขายข้อมูลให้กับลูกค้าเพื่อประโยชน์ต่อผู้ที่ทำธุรกิจด้านนั้นๆ และเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

จากการศึกษาของ ชูรีพร ฮาดคา (2542) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ในภาวะเศรษฐกิจถดถอย กรณีศึกษาบริษัท Prel Thailand พบว่าบริษัท Prel Thailand มีข้อดีอยู่ในการบริหารในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการวางแผน (Planning) พบว่าบริษัทมีการวางแผนงานต่างๆ แต่ไม่สามารถบรรลุถึงจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ตั้งไว้ได้และมีนโยบายและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานที่ขาดความชัดเจนได้ส่วนในด้านการจัดการองค์การ (Organization) พบว่าขาดระบบการองค์กรที่มีประสิทธิภาพการส่งเสริมทักษะ และพัฒนาบุคลากรให้กับพนักงานรวมทั้งขาดการประสานงานในการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละแผนกในด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารขาดการประสานงานในการทำงานที่ชัดเจนในแต่ละแผนก ในด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารขาดการเน้นถึงความสำคัญในการประชาสัมพันธ์บริษัทและไม่ให้ความสำคัญในการนำความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชามาช่วยในการตัดสินใจนอกจากนี้บริษัทยังขาดการจูงใจในการทำงานอีกด้วย ส่วนในด้านการควบคุมการบริหารงาน (Controlling) พบว่าบริษัทไม่สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละแผนกให้เป็นไปตามเป้าหมายได้และขาดการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การทำงานในด้านต่างๆ ไม่บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นผู้ทำการศึกษาได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขดังนี้ ด้านการวางแผน (Planning) บริษัทควรมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอย่างชัดเจน และควรมีนโยบายและกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานด้านการจัดการองค์การ (Organization) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานรวมทั้งควรมีการประสานงานที่ชัดเจนในแต่ละแผนก สิ่งที่สำคัญควรสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานเพื่อเกิดแรงจูงใจให้กับพนักงาน เพื่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ควรสร้างเทคนิคการจูงใจให้กับพนักงาน เช่น การเพิ่มเงินเดือนและผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ด้านการควบคุม (Controlling) ควรมีการควบคุมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาของ สุเทพ เรืองอนันต์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานแผนกอุตสาหกรรม บริษัท (SGS) พบว่าการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้งานนั้นมีประสิทธิภาพการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีรายได้และสวัสดิการที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีสถานที่อำนวยความสะดวก และบรรยากาศที่ดีให้แก่พนักงานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอยู่เสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น

จากการศึกษาของ พนิกา สังข์เงิน (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานแผนกอุตสาหกรรม บริษัท (SGS) พบว่าประชากรอายุระหว่าง 19-54 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระหว่าง ป.1-ป.4 คิดเป็น 44 เปอร์เซ็นต์ และ ป.5-ป.6 คิดเป็น 40 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งมีรายได้อยู่ระหว่าง 3,901-5,100 บาทและ 5,101-6,300 บาท เป็นส่วนมากคิดเป็น 42 เปอร์เซ็นต์ และ 48 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ และมีรายได้รวมในครอบครัวส่วน มากอยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็น 56 เปอร์เซ็นต์ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีความรู้ทางการอ่าน อ่านพอได้และอ่านได้ คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ ความรู้ทางการเขียนพอได้และเขียนได้ คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งมีอายุการทำงาน ส่วนมากอยู่ระหว่าง 0-3 ปีคิดเป็น 58 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความพอใจในด้านระยะเวลาการทำงาน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ เกี่ยวกับค่าตอบแทนล่วงเวลาคิดเป็น 60 เปอร์เซ็นต์ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบในปัจจุบัน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ด้านบรรยากาศในการทำงาน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ด้านเครื่องแบบสำหรับปฏิบัติงานคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ด้านการเบิกค่าพยาบาลคิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ด้านการได้รับประกันสุขภาพจากมหาวิทยาลัย คิดเป็น 92 เปอร์เซ็นต์ ด้านการได้รับประกันอุบัติเหตุจากการทำงาน คิดเป็น 94 เปอร์เซ็นต์ด้านการตรวจสุขภาพประจำปี คิดเป็น 90 เปอร์เซ็นต์ ด้านที่พักของทางมหาวิทยาลัย คิดเป็น 88 เปอร์เซ็นต์ ด้านการได้รับการฝึกอบรมด้านต่างๆ จากมหาวิทยาลัย คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน คิดเป็น 98 เปอร์เซ็นต์ และไม่พอใจในด้านค่าตอบแทนการทำงาน ล่วงเวลา คิดเป็น 40 เปอร์เซ็นต์ ด้านการให้ค่าลดหย่อนค่าเล่าเรียนบุตร (กรณีมีบุตร) คิดเป็น 60 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจากการวิจัยผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ ส่วนมากคือ ด้านการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านพักคนงาน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ การปรับปรุงซ่อมแซมลิฟต์ที่มีปัญหา คิดเป็น 34 เปอร์เซ็นต์ การปรับปรุง เงินเดือน คิดเป็น 20 เปอร์เซ็นต์ จากการทำวิจัยพบว่าในส่วนของสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตจัดให้ นั้นในความเป็นจริงแล้วสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้มียู่พอสมควรแต่อาจเป็นเพราะว่ามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตไม่ค่อยเปิดเผยหรือเจ้าหน้าที่ (ตำแหน่งแม่บ้าน) เองไม่ทราบว่ามีมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตให้สวัสดิการอะไรบ้าง ดังนั้น ทางมหาวิทยาลัยน่าจะมีการอบรมชี้แจงถึงสวัสดิการที่เจ้าหน้าที่จะได้รับก่อนการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ปัญหาในด้านการอ่านและการเขียนของเจ้าหน้าที่ น่าจะมีการส่งเสริม จัดอบรม หรือจัดกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ในส่วนที่อ่านหรือเขียนหนังสือไม่ได้พอที่จะอ่านออกเขียนได้ เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมของบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร และพัฒนาคุณภาพของสถาบัน

จากการศึกษาของ วรณริการ์ มาลานิยม (2539) ศึกษาเรื่อง การติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทในเครือมีทสุซิตะ (บริษัท เนชั่นแนลไทย จำกัด) พบว่า บริษัทตัวอย่างมีความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า บริษัทตัวอย่างมีจุดบกพร่องในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในประเด็นสำคัญ ดังนี้

- 1) ระบบการคัดเลือกบุคลากร ไม่มีข้อกำหนดถึงคุณลักษณะของผู้สมัครที่เหมาะสม
- 2) ระบบการให้รางวัล ไม่จูงใจและไม่แสดงออกอย่างชัดเจน จากข้อบกพร่องดังกล่าวมีแนวทางแก้ไขหลักๆ คือ
 - 1) การสร้างนิสัยการทำงานเป็นหมู่คณะเพื่อความสำเร็จขององค์กร
 - 2) ปรับปรุงกระบวนการปลูกฝังค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
 - 3) การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อดำเนินงานไปยังเป้าหมายเดียวกัน
 - 4) พยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
 - 5) การปรับกระบวนการคัดเลือกบุคลากรให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
 - 6) การเพิ่มแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร
 - 7) สร้างความเข้าใจในค่านิยมขององค์กรให้กับผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่นๆ ได้

จากการศึกษาของ พัทธราภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในเกณฑ์มีประสิทธิภาพปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การบริหารงานบรรยากาศองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การมีส่วนร่วม พฤติกรรมการปฏิบัติงาน การบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ปัจจัยภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ~b ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ~b 1. จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การบริหารงานเป็นแกนหลักสำคัญในการจัดการองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และพบว่าการให้บริการมีความสัมพันธ์สูงที่สุดกับความพึงพอใจดังนั้นจึงควรมีการศึกษาในระดับที่ลึกต่อไปว่ามีปัจจัยใดที่เกี่ยวข้อง 2. จากการศึกษาพบว่า การบริการส่งผลสูงสุดต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จึงควรศึกษาหาปัจจัยตัวอื่นๆ เพื่อนำมาใช้ในการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบงานให้บริการให้ได้ผลตามที่ผู้บริหารหน่วยงานต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาของ บัณฑิต บัญญูเดช (2548) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริหารงาน องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า 1. ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและแนวปฏิบัติในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ย 13 คะแนน จากคะแนนเต็ม 20 คะแนนอยู่ในระดับปานกลางโดยพบว่า ด้านที่มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดคือ การจัดทำข้อบังคับงบประมาณ ส่วนด้านที่มีความรู้ความ เข้าใจน้อยคือการจัดทำแผนพัฒนาตำบล 2. ความพร้อมในการบริหารจัดการในองค์การบริหารส่วน ตำบล โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 201.75 ด้านที่มีความพร้อมในการบริหารจัดการ องค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด คือ ด้านการบริหารงบประมาณ 3. ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 150.38 ด้านที่มีประสิทธิผล สูงสุด คือการส่งเสริมการศึกษาและวัฒนธรรม มีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบล 4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัด ร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับความสำคัญตามสมการถดถอย ประกอบด้วย ความสนใจเข้ามีส่วนร่วมใน การบริหารของ อบต. อายุของคณะกรรมการบริหาร งบประมาณที่ได้รับจากรัฐบาล ขนาดพื้นที่ ประสิทธิภาพในตำแหน่งคณะกรรมการบริหาร อาชีพของคณะกรรมการบริหาร (ค้าขาย) การศึกษา ของคณะกรรมการบริหาร และรายได้ทั้งหมดต่อเดือนของคณะกรรมการบริหาร

5. ข้อมูลบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

5.1 ประวัติบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บริษัท ไทยมิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จัดตั้งขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2530 ภายใต้กฎหมายไทย โดยมีสถานประกอบการจดทะเบียนอยู่ที่ 60/71 หมู่ที่ 19 ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี บริษัทประกอบธุรกิจหลักคือ ผลิตชิ้นส่วนสำหรับ อุตสาหกรรมรถยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้าผู้ถือหุ้นใหญ่ใหญ่ในลำดับสูงสุดของบริษัทคือ บริษัท มิต ชิชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งจดทะเบียนในประเทศญี่ปุ่น โดยถือหุ้นสามัญของบริษัทในอัตราร้อยละ 50 จากทุนจดทะเบียนในปัจจุบัน 100 ล้านบาท

หลังจากที่บริษัทได้ก่อตั้งขึ้น ในปี 2530 ในปีต่อมาก็เริ่มการผลิตเพื่อจำหน่าย และ ในปี 2538 บริษัทมีการขยายโรงงานเพื่อรองรับการผลิตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี2547 บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO9001: 2000 ในปีต่อมาเดือนมีนาคมปี 2548 ได้รับการ รับรองมาตรฐาน QS-9000 และในเดือนธันวาคมของปีเดียวกันบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001: 2004 ในปี 2549 บริษัทได้สร้างโรงงานใหม่เพิ่มขึ้น เพื่อรองรับปริมาณการผลิตที่

เพิ่มขึ้นและการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ในเดือนมิถุนายน ปี 2550 บริษัทรับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS 16949 ทั้งนี้ การที่บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ ดังที่กล่าวมานั้นเพื่อต้องการให้ความมั่นใจกับลูกค้า และเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัทเอง

5.2 ผลิตภัณฑ์

บริษัท ไทย มิตรชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ประเภทสลักเหล็ก หมุดย้ำ อุปกรณ์ยึดตามคำสั่งของลูกค้าต่างๆ ได้แก่

5.2.1 ชิ้นส่วนที่ใช้ประกอบในการปรับระบบที่นั่งในรถยนต์ 43 %

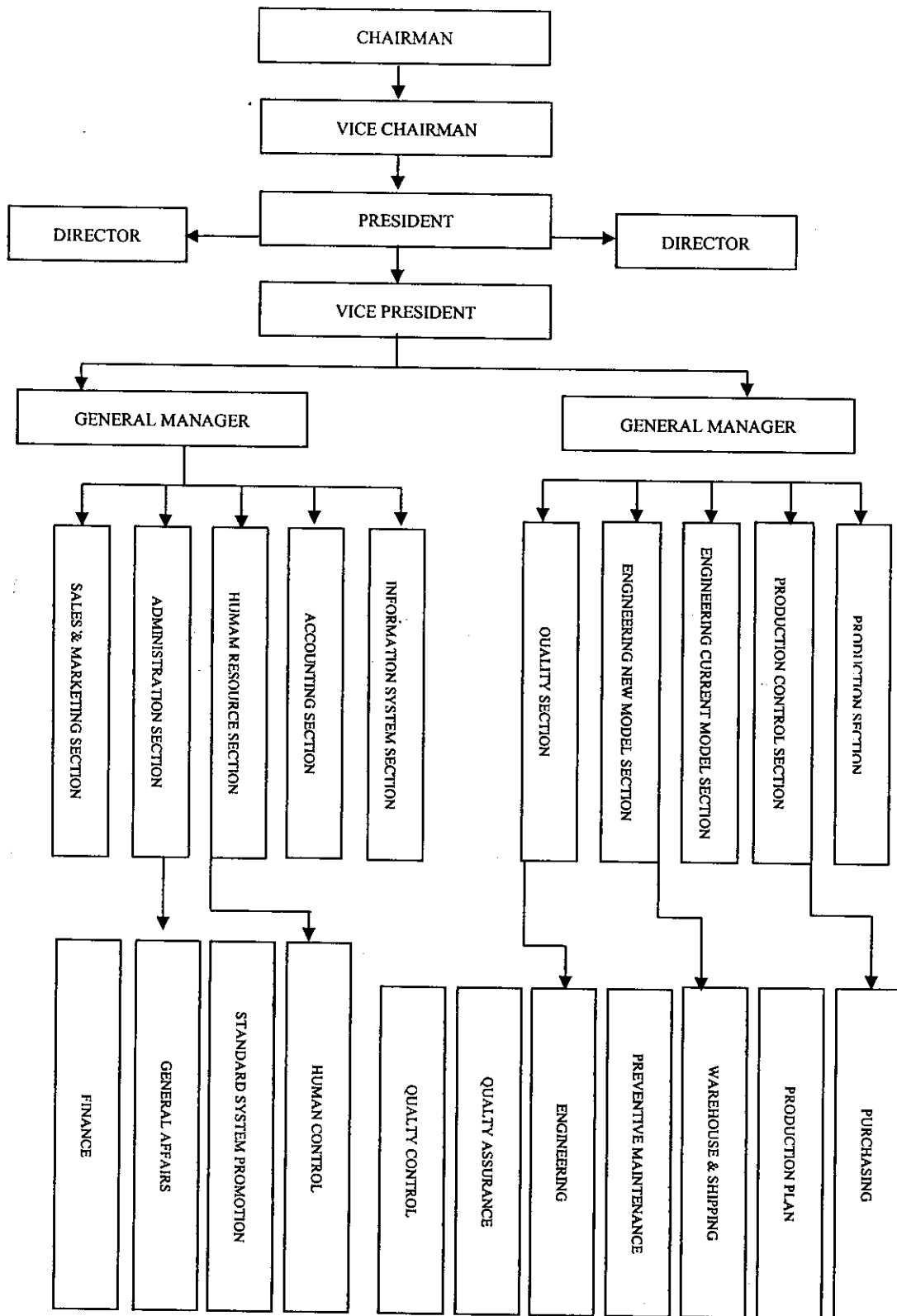
5.2.2 ชิ้นส่วนที่ใช้ประกอบอุปกรณ์ของเครื่องใช้ไฟฟ้า 19 %

5.2.3 ชิ้นส่วนที่ใช้ในการประกอบอุปกรณ์สำหรับควบคุมกระจกประตูดรถยนต์ 16 %

5.2.4 ชิ้นส่วนที่ใช้ยึดประกอบอุปกรณ์ยานยนต์ 3 %

5.2.5 อื่นๆ 19% (อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน)

ในการที่บริษัทมี ผลิตภัณฑ์ ที่จำหน่ายให้กับธุรกิจที่เป็นทั้งยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้านั้นทำให้บริษัทสามารถผ่านวิกฤตเศรษฐกิจที่รุนแรงทั้ง 2 ครั้งมาได้ เพราะทุกครั้งที่เกิดวิกฤตอุตสาหกรรมยานยนต์จะได้รับผลกระทบค่อนข้างมากเนื่องจากรถยนต์มีราคาค่อนข้างสูง ในช่วงที่เกิดวิกฤติ ลูกค้ามักตัดสินใจซื้อยากขึ้น หรือในกรณีที่จะเปลี่ยนก็รถจะชะลอไปก่อน แต่สำหรับธุรกิจเครื่องใช้ไฟฟ้ามีราคาถูก และคนรู้สึกว่ามีค่าจำเป็น



ภาพที่ 2.1 แผนผังการบริหารงานของบริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) เพื่อทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด” โดยวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยปัจจัยองค์กร วิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยจะได้นำเสนอเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่จะทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 122 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการหา กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% จากจำนวน ประชากร 122 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{122}{1+122(0.05)^2} \\ &= 93.48 \end{aligned}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 ราย แต่ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 122 ราย เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของการศึกษา ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 41 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวคิดในการวิจัย

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในงานวิจัย

2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษา เพื่อพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของสำนวนภาษา จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวมาและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2.2.6 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

2.2.7 คำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.489-2.391 ส่วนแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.982

2.2.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม โดยให้ผู้ช่วยในการวิจัยแบ่งกันออกไปทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างโดยแจกแบบสอบถามออกไปตามสายงานต่างๆ ของบริษัท

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) และนำมาคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1 การคำนวณหาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) โดยสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การคำนวณหาข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.3 การคำนวณหาข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.4 การคำนวณหาข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานใช้การหาค่าไคสแควร์ (Chi – square test) ในการทดสอบความแตกต่าง

4.5 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการแข่งขันขององค์กรใช้การหาค่าไคสแควร์ (Chi – square test) ในการทดสอบความแตกต่าง

ผู้ศึกษาได้ตั้งเกณฑ์การแปลความหมายหาค่าเฉลี่ย ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 177)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) เพื่อทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตรชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” โดยวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกับปัจจัยปัจจัยองค์กร วิธีดำเนินการวิจัยของงานวิจัยจะได้นำเสนอเป็นขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่จะทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตรชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท ไทย มิตรชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 122 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทย มิตรชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ใช้การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการหา กลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% จากจำนวน ประชากร 122 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าคลาดเคลื่อน

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{122}{1+122(0.05)^2} \\ &= 93.48 \end{aligned}$$

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 ราย แต่ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดจำนวน 122 ราย เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของการศึกษา ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิตร คอร์ปอเรชั่น จำกัด” ครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 41 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถามแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.2.1 ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถาม และกำหนดแนวคิดในการวิจัย

2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม

2.2.3 กำหนดประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในงานวิจัย

2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พร้อมแบบประเมินให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษา เพื่อพิจารณาแบบสอบถาม เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อถือได้ ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องของสำนวนภาษา จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในด้านต่างๆ ดังที่กล่าวมาและนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2.2.6 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีความคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา จำนวน 30 ชุด

2.2.7 คำนวณหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้การคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.489-2.391 ส่วนแบบสอบถามที่มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.982

2.2.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 4 กลุ่ม โดยให้ผู้ช่วยในการวิจัยแบ่งกันออกไปทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามออกไปตามสายงานต่างๆ ของบริษัท

3.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ด้วยวิธีการนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) และนำมาคำนวณวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

4.1 การคำนวณหาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) โดยสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การคำนวณหาข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.3 การคำนวณหาข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

4.4 การคำนวณหาข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานใช้การหาค่าไคสแควร์ (Chi – square test) ในการทดสอบความแตกต่าง

4.5 ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับความสามารถในการแข่งขันขององค์กรใช้การหาค่าไคสแควร์ (Chi – square test) ในการทดสอบความแตกต่าง

ผู้ศึกษาได้ตั้งเกณฑ์การแปลความหมายหาค่าเฉลี่ย ที่มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 177)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง องค์กรมีระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลอยู่ในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเรื่อง เรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 122 คน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามได้จำนวนที่ใช้ จำนวน 122 คน โดยมีผลการศึกษาแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อ~~ข้อมูล~~ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพนักงานบริษัทไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัดจำนวน 122 คน มีดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	38.52
	หญิง	75	61.48
	รวม	122	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	20	16.39
	25-34 ปี	68	55.74
	35-40 ปี	21	17.21
	มากกว่า 40 ปี	13	10.66
	รวม	122	100.00
สถานภาพสมรส	โสด	55	45.08
	สมรส	58	47.54
	หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	7.38
	รวม	122	100.00
ระดับการศึกษา	ปวช. หรือเทียบเท่า	44	36.07
	ปริญญาตรี	51	41.80
	ปวส. หรือเทียบเท่า	26	21.31
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	.82
	รวม	122	100.00
อายุการทำงาน	น้อยกว่า 2 ปี	39	31.97
	2-5 ปี	29	23.77
	6-9 ปี	12	9.84
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	42	34.43
	รวม	122	100.00
รายได้	ต่ำกว่า 8,000 บาท	22	18.03
	8,001-15,000 บาท	75	61.48
	15,001-30,000 บาท	21	17.21
	30,001 บาทขึ้นไป	4	3.28
	รวม	122	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน	Operation, Staff, Technician, , Driver, Maid	78	63.93
	Senior, Sub Reader, Reader	19	15.57
	Accountant, Trainer, Engineer	11	9.02
	Assistant Chief, Chief, Supervisor	10	8.20
	Assistant Manager, Manager	4	3.28
	รวม	122	100.00
	หน่วยงานต้นสังกัด	แผนกวางแผนการผลิตและ คลังสินค้า	22
แผนกผลิต		44	36.07
แผนกการเงินและธุรการ		8	6.56
แผนกขาย		6	4.92
แผนกทรัพยากรบุคคล		5	4.10
แผนกประกันคุณภาพ		14	11.48
แผนกวิศวกรรม		14	11.48
แผนกบัญชี		9	7.38
รวม		122	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

1.1 เพศ จากการศึกษพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 61.48 และเป็นเพศชายจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52

1.2 อายุ จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 25-34 ปี มากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 55.74 รองลงมามีอายุ 35-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.21 น้อยที่สุดมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.66

1.3 สถานภาพสมรส จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพสมรส มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 47.54 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.08 น้อยที่สุดมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.38

1.4 ระดับการศึกษา จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมามีระดับการศึกษา ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 น้อยที่สุดมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.82

1.5 อายุการทำงาน จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปี ขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 34.43 รองลงมามีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.97 น้อยที่สุดมีอายุการทำงาน 6-9 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.84

1.6 รายได้ จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ 8,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 61.48 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 น้อยที่สุดมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28

1.7 ตำแหน่งงาน จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งเป็น Operation, Staff, Technician, Driver, Maid มากที่สุด จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 63.93 รองลงมามีตำแหน่งเป็น Senior, Sub Reader, Reader จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.57 น้อยที่สุดมีตำแหน่งเป็น Assistant Manager, Manager จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.28

1.8 หน่วยงานต้นสังกัด จากการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างทำงานแผนกผลิต มากที่สุด มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 36.07 รองลงมาทำงานแผนกวางแผนการผลิตและคลังสินค้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.03 น้อยที่สุดทำงานแผนกขาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.92

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
ด้านบุคลิกภาพ	3.05	.70	ปานกลาง
ด้านทักษะความรู้	3.61	.59	มาก
ด้านการพัฒนาตนเอง	3.72	.51	มาก
ด้านบรรทัดฐาน	3.41	.64	ปานกลาง
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.47	.77	ปานกลาง
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	3.05	.67	ปานกลาง
ด้านภาวะผู้นำ	3.50	.72	มาก
ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ	3.16	.79	ปานกลาง
รวม	3.37	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีค่าเฉลี่ย 3.61 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ย 3.05

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบุคลิกภาพ

ด้านบุคลิกภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
การสรรหาบุคคลขององค์กรเหมาะสมกับงาน	3.01	.80	ปานกลาง
องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มองอนาคตและการเปลี่ยนแปลง	3.02	.97	ปานกลาง
พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีลักษณะใฝ่เรียนรู้	3.02	.79	ปานกลาง
พนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.15	.86	ปานกลาง
พนักงานขององค์กรมีความร่วมมือและไว้ใจกัน	3.06	.92	ปานกลาง
รวม	3.05	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานขององค์กรมีความร่วมมือและไว้ใจกันมีค่าเฉลี่ย 3.06 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องการสรรหาบุคคลขององค์กรเหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ย 3.01

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านทักษะความรู้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านทักษะความรู้

ด้านทักษะความรู้	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
ท่านมีทักษะและความพร้อมสามารถทำงานแทนผู้อื่นได้เมื่อมีความจำเป็น	3.61	.79	มาก
ท่านสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและผิดพลาดน้อยกว่าปีก่อน	3.64	.62	มาก
ท่านสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้ดีขึ้นกว่าปีก่อน	3.62	.66	มาก
ท่านได้รับการอบรมและนำมาใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	.83	มาก
รวม	3.61	.59	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านทักษะความรู้อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.61 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและผิดพลาดน้อยกว่าปีก่อนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.64 รองลงมาโดยมีความคิดเห็นในเรื่องสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้ดีขึ้นกว่าปีก่อนมีค่าเฉลี่ย 3.62 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องได้รับการอบรมและนำมาใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 3.57

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม
องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการพัฒนาตนเอง

ด้านการพัฒนาตนเอง	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
ได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นจากเดิม	3.73	.69	มาก
สามารถทำงานที่ได้รับโดยใช้เวลาและมีความ ผิดพลาดน้อยลง	3.59	.72	มาก
ท่านสามารถค้นพบวิธีการทำให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น	3.48	.59	มาก
ท่านสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับการ ทำงาน	4.07	.67	มาก
รวม	3.72	.51	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มี
ผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยม
ีความคิดเห็นในเรื่องสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.07
รองลงมาความคิดเห็นในเรื่องได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นจากเดิมมีค่าเฉลี่ย 3.73 น้อยที่สุดมีความ
คิดเห็นในเรื่องสามารถค้นพบวิธีการทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.48

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม
องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบรรทัดฐาน

ด้านบรรทัดฐาน	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มี ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
องค์กรมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	3.21	.81	ปานกลาง
ท่านยอมรับกฎระเบียบขององค์กรอย่าง เคร่งครัด	4.05	.68	มาก
หน่วยงานขององค์กรมีความสามัคคีและเป็น หนึ่งเดียว	3.33	.89	ปานกลาง
บุคคลกรที่ไม่ทำตามกฎระเบียบจะถูกผู้ร่วมงาน ปฏิเสธการยอมรับ	3.07	.96	ปานกลาง
รวม	3.41	.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มี
ผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.41 โดยม
ีความคิดเห็นในเรื่องยอมรับกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.05 รองลงมา
มีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานขององค์กรมีความสามัคคีและเป็นหนึ่งเดียวมีค่าเฉลี่ย 3.33 น้อย
ที่สุดความคิดเห็นในเรื่องบุคคลกรที่ไม่ทำตามกฎระเบียบจะถูกผู้ร่วมงานปฏิเสธการยอมรับมี
ค่าเฉลี่ย 3.07

2.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีม

ด้านการทำงานเป็นทีม	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
สมาชิกในทีมมีการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขอุปสรรคในการทำงาน	3.60	.85	มาก
สมาชิกในทีมมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.39	.90	ปานกลาง
สมาชิกในทีมเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว	3.31	.83	ปานกลาง
สมาชิกในทีมมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน	3.43	.99	ปานกลาง
สมาชิกในทีมยอมรับมติของเสียงส่วนใหญ่	3.61	.89	มาก
รวม	3.47	.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมยอมรับมติของเสียงส่วนใหญ่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมามีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมมีการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขอุปสรรคในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.60 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัวมีค่าเฉลี่ย 3.31

2.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อ
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรม
องค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
วิธีการสรรหาบุคลากรมีความเหมาะสม	3.12	.80	ปานกลาง
สภาวะแวดล้อมในการทำงานมีความเหมาะสม	3.02	.80	ปานกลาง
ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมเป็นธรรม	2.91	.80	ปานกลาง
สวัสดิการมีความเหมาะสมเป็นธรรม	2.97	.70	ปานกลาง
มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้พร้อมใน ความก้าวหน้าอย่างชัดเจน	3.09	.86	ปานกลาง
มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความ สามารถ	3.20	.91	ปานกลาง
ความก้าวหน้าในอาชีพมีความชัดเจนเป็น รูปธรรม	3.07	.88	ปานกลาง
รวม	3.05	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มี
ผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลางมี
ค่าเฉลี่ย 3.05 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องวิธีการสรรหาบุคลากรมีความเหมาะสมมี
ค่าเฉลี่ย 3.12 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องค่าตอบแทนมีความเหมาะสมเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ย 2.91

2.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านภาวะผู้นำ

ด้านภาวะผู้นำ	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
ผู้บังคับบัญชารับฟังและให้คำแนะนำในปัญหาอย่างเสมอภาค	3.56	.94	มาก
ผู้บังคับบัญชามีการวางแผนงานและติดตามประเมินผลงาน	3.57	.87	มาก
ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมที่เท่าเทียมกันต่อทุกคน	3.50	1.03	มาก
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เองโดยไม่ต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิด	3.57	.68	มาก
ท่านได้รับอำนาจในการตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ	3.43	.82	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีศักยภาพพัฒนาในการทำงานเป็นทีม	3.63	.84	มาก
ผู้บังคับบัญชามีการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี	3.44	1.01	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชามีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ดี	3.30	.98	ปานกลาง
รวม	3.50	.72	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.50 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีศักยภาพพัฒนาในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้เองโดยไม่ต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิดมีค่าเฉลี่ย 3.57 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องได้รับอำนาจในการตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 3.43

2.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร
องค์กรเน้นการกระจายอำนาจในการทำงาน	3.12	.79	ปานกลาง
ผู้บริหารยอมรับและนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนางานเสมอ	3.28	1.02	ปานกลาง
องค์กรมีการให้รางวัลสำหรับผู้เริ่มนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนาการทำงาน	3.08	.95	ปานกลาง
รวม	3.16	.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้อำนาจตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.16 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บริหารยอมรับและนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนางานเสมอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมาที่มีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรเน้นการกระจายอำนาจในการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.12 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีการให้รางวัลสำหรับผู้เริ่มนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนาการทำงานมีค่าเฉลี่ย 3.08

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม และรายด้าน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
ด้านประสิทธิภาพ	3.44	.58	ปานกลาง
ด้านคุณภาพ	3.47	.68	ปานกลาง
ความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม	3.22	.65	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.37	.70	ปานกลาง
รวม	3.37	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ย 3.44 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.22

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพ

ด้านประสิทธิภาพ	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงาน
หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าเก่า	3.28	0.68	ปานกลาง
ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานอยู่ใน เกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรม	3.43	0.80	ปานกลาง
ประสิทธิผลของงานดีขึ้น โดยต้นทุนลดลง	3.39	0.67	ปานกลาง
งานที่ปฏิบัติสามารถทำได้เร็วขึ้นกว่าเดิม	3.65	0.67	มาก
รวม	3.44	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า วามคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.44 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องงานที่ปฏิบัติสามารถทำได้เร็วขึ้นกว่าเดิมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 3.43 น้อยที่สุดความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเก่า มีค่าเฉลี่ย 3.28

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ

ด้านคุณภาพ	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อ ผลการปฏิบัติงาน
องค์กรมีนโยบายมุ่งพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	3.59	0.82	มาก
มีการควบคุมคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับ สากล	3.45	0.78	ปานกลาง
ผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.39	0.77	ปานกลาง
ผลผลิตเป็นที่ยอมรับของลูกค้า	3.43	0.81	ปานกลาง
รวม	3.47	0.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.47 โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีนโยบายมุ่งพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.59 รองลงมาที่มีความคิดเห็นในเรื่องมีการควบคุมคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับสากมีค่าเฉลี่ย 3.45 น้อยที่สุดความคิดเห็นในเรื่องผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้มีค่าเฉลี่ย 3.39

3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนวัตกรรม

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนวัตกรรม

ด้านนวัตกรรม	\bar{X}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
องค์กรมีการจัดงบประมาณในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเป็นรูปธรรม	3.05	.76	ปานกลาง
องค์กรมีเทคนิคใหม่ใช้ปรับปรุงการทำงานเสมอ	3.32	.76	ปานกลาง
บุคคลกรมีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างนวัตกรรมให้องค์กร	3.27	.75	ปานกลาง
มีการสร้างบรรยากาศการทำงานเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	3.22	.80	ปานกลาง
รวม	3.22	.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.22 โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีเทคนิคใหม่ใช้ปรับปรุงการทำงานเสมอมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.32 รองลงมาที่มีความคิดเห็นในเรื่องบุคคลกรมีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างนวัตกรรมให้องค์กรมีค่าเฉลี่ย 3.27 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีการจัดงบประมาณในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเป็นรูปธรรมมีค่าเฉลี่ย 3.05

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า	\bar{x}	S. D.	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน
มีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.41	.77	ปานกลาง
องค์กรมีการติดต่อกับลูกค้าอย่างทั่วถึง	3.39	.80	ปานกลาง
องค์กรกับลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดี	3.42	.69	ปานกลาง
มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวดเร็วในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.26	.90	ปานกลาง
รวม	3.37	.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.37 โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรกับลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องมีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 3.41 น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวดเร็วในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 3.26

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.1. จำแนกตามเพศ

สมมติฐานที่ 4.1

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางด้านเพศ

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางด้านเพศ

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	12.352	12	.418
ด้านคุณภาพ	23.975	14	.046*
ด้านนวัตกรรม	13.957	13	.377
ด้านประสิทธิผล	35.077	15	.002*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า

4.1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.2 เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.3 เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.1.4 เพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 จำแนกตามอายุ

สมมติฐานที่ 4.2

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางด้านอายุ

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สัมพันธ์กับความแตกต่างทางด้านอายุ

ตารางที่ 4.17 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	72.478	36	.000*
ด้านคุณภาพ	70.066	42	.004*
ด้านนวัตกรรม	84.766	39	.000*
ด้านประสิทธิผล	76.338	45	.002*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า

4.2.1 อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.4 อายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส

สมมติฐานที่ 4.3

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางสถานภาพสมรส

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน สัมพันธ์กับความแตกต่างทางสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.18 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	39.340	24	.025*
ด้านคุณภาพ	36.910	28	.121
ด้านนวัตกรรม	36.277	26	.087
ด้านประสิทธิผล	66.840	30	.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า

4.3.1 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3.4 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 จำแนกตามระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 5.4

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางระดับการศึกษา

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.19 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	65.495	36	.002*
ด้านคุณภาพ	56.713	42	.064
ด้านนวัตกรรม	46.892	39	.180
ด้านประสิทธิผล	54.604	45	.154

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า

4.4.1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 จำแนกตามอายุการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.5

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางอายุการทำงาน

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางอายุการทำงาน

ตารางที่ 4.20 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	51.105	36	.049*
ด้านคุณภาพ	65.642	42	.011*
ด้านนวัตกรรม	57.278	39	.030*
ด้านประสิทธิผล	87.747	45	.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า

4.5.1 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.2 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.3 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน **ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของ
พนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6 จำแนกตามรายได้

สมมติฐานที่ 4.6

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางรายได้

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางรายได้

ตารางที่ 4.21 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามรายได้

รายได้	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	57.774	36	.012*
ด้านคุณภาพ	44.337	42	.373
ด้านนวัตกรรม	41.289	39	.371
ด้านประสิทธิผล	55.810	45	.130

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า

4.6.1 รายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.2 รายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.3 รายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.6.4 รายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7 จำแนกตามตำแหน่งงาน

สมมติฐานที่ 4.7

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางตำแหน่งงาน

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางตำแหน่งงาน

ตารางที่ 4.22 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	86.756	48	.001*
ด้านคุณภาพ	100.434	56	.000*
ด้านนวัตกรรม	91.114	52	.001*
ด้านประสิทธิผล	108.845	60	.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า

4.7.1 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7.2 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7.3 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.7.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8 จำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด

สมมติฐานที่ 4.8

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับความแตกต่างทางหน่วยงานต้น

สังกัด

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับความแตกต่างทางหน่วยงานต้น

สังกัด

ตารางที่ 4.23 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามหน่วยงานต้นสังกัด

หน่วยงานต้นสังกัด	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	130.861	84	.001*
ด้านคุณภาพ	183.306	98	.000*
ด้านนวัตกรรม	180.508	91	.000*
ด้านประสิทธิผล	163.782	105	.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า

4.8.1 หน่วยงานต้นสังกัดที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8.2 หน่วยงานต้นสังกัดที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8.3 หน่วยงานต้นสังกัดที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.8.4 หน่วยงานต้นสังกัดที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ

สมมติฐานที่ 5.1

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ

ตารางที่ 4.24 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	213.553	192	.137
ด้านคุณภาพ	249.808	224	.114
ด้านนวัตกรรม	240.693	208	.060
ด้านประสิทธิผล	221.010	240	.805

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า

5.1.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้

สมมติฐานที่ 5.2

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้

ตารางที่ 4.25 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	187.863	132	.001*
ด้านคุณภาพ	201.286	154	.006*
ด้านนวัตกรรม	195.623	143	.002*
ด้านประสิทธิผล	174.367	165	.294

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า

5.2.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง

สมมติฐานที่ 5.3

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 4.26 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเอง

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ด้านการพัฒนาตนเอง	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	134.982	120	.165
ด้านคุณภาพ	178.194	140	.016*
ด้านนวัตกรรม	149.904	130	.112
ด้านประสิทธิผล	194.293	150	.009*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า

5.3.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน

สมมติฐานที่ 5.4

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ตารางที่ 4.27 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	182.438	180	.435
ด้านคุณภาพ	246.128	210	.044*
ด้านนวัตกรรม	208.093	195	.248
ด้านประสิทธิผล	208.145	225	.783

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า

5.4.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม

สมมติฐานที่ 5.5

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 4.28 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	221.244	204	.194
ด้านคุณภาพ	244.915	238	.365
ด้านนวัตกรรม	216.829	221	.567
ด้านประสิทธิผล	202.768	255	.993

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า

5.5.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

สมมติฐานที่ 5.6

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ตารางที่ 4.29 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	259.761	252	.355
ด้านคุณภาพ	284.337	294	.646
ด้านนวัตกรรม	279.585	273	.379
ด้านประสิทธิผล	302.511	315	.684

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า

5.6.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน *ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน *ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน *ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.6.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน *ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.7 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำ

สมมติฐานที่ 5.7

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะ

ผู้นำ

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะ

ผู้นำ

ตารางที่ 4.30 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำ

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำ	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	271.420	276	.567
ด้านคุณภาพ	293.722	322	.869
ด้านนวัตกรรม	296.135	299	.536
ด้านประสิทธิผล	292.521	345	.981

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า

5.7.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.7.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.7.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.7.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.8 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

สมมติฐานที่ 5.8

H0: ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่สัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

H1: ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

ตารางที่ 4.31 ค่าสถิติ Chi - square เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจ

ปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ	Chi-Square	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	197.061	132	.000*
ด้านคุณภาพ	208.262	154	.002*
ด้านนวัตกรรม	214.258	143	.000*
ด้านประสิทธิผล	214.198	165	.006*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า

5.8.1 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.8.2 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านคุณภาพแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.8.3 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านนวัตกรรมแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.8.4 ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน **ด้านประสิทธิผลแตกต่างกัน** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้การสำรวจ (Survey) เพื่อทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด” โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรของการวิจัยคือ พนักงานบริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีจำนวน 122 คน และได้คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้คลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน 5% ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 93 คน ผู้วิจัยได้ใช้การเก็บข้อมูลทั้งหมดจากจำนวนประชากร 122 คน เพื่อความสมบูรณ์และถูกต้องของการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 41 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความสามารถในการแข่งขันขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

ผู้วิจัยได้หาคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษา เพื่อพิจารณาแบบสอบถามและนำไปทดลองใช้ จากนั้นคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.489-2.391 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.982

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ค่าไคสแควร์ (Chi-Square)

1. สรุปการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าได้ผลสรุปออกมาแล้วนั้น ข้อสรุปผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีรายได้ 8,001-15,000 บาท มีตำแหน่งเป็น Operation, Staff, Technician, Driver, Maid ทำงานแผนกผลิต มากที่สุด

รองลงมา กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุ 35-40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ปวช. หรือเทียบเท่า มีอายุการทำงานน้อยกว่า 2 ปี มีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาท มีตำแหน่งเป็น Senior, Sub Reader, Reader ทำงานแผนกวางแผนการผลิตและคลังสินค้า

น้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 6-9 ปี มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป มีตำแหน่งเป็น Assistant Manager, Manager ทำงานแผนกขาย

1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้ น้อยที่สุดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพ เมื่อแยกรายด้านได้ผลดังนี้

1.2.1 ด้านบุคลิกภาพ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องพนักงานขององค์กรมีความร่วมมือและไว้ใจกัน น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องการสรรหาบุคคลขององค์กรเหมาะสมกับงาน

1.2.2 ด้านทักษะความรู้ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านทักษะความรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องสามารถทำงานได้เร็วขึ้นและผิดพลาดน้อยกว่าปีก่อนมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องสามารถแก้ปัญหาเกี่ยวกับงานได้ดีขึ้นกว่าปีก่อน น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องได้รับการอบรมและนำมาใช้กับงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2.3 ด้านการพัฒนาตนเอง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นจากเดิม น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องสามารถค้นพบวิธีการทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2.4 ด้านบรรทัดฐาน ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องยอมรับกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานขององค์กรมีความสามัคคีและเป็นหนึ่งเดียว น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องบุคคลกรที่ไม่ทำตามกฎระเบียบจะถูกผู้ร่วมงานปฏิเสธการยอมรับ

1.2.5 ด้านการทำงานเป็นทีม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมยอมรับมติของเสียงส่วนใหญ่มากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมมีการร่วมมือกันเพื่อแก้ไขอุปสรรคในการทำงาน น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องสมาชิกในทีมเห็นแก่ประโยชน์ส่วนร่วมมาก่อนประโยชน์ส่วนตัว

1.2.6 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากที่สุด รองลงมาคือมีความคิดเห็นในเรื่องวิธีการสรรหาบุคคลากรมีความเหมาะสม น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องค่าตอบแทนมีความเหมาะสมเป็นธรรม

1.2.7 ด้านภาวะผู้นำ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีศักยภาพพัฒนาในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้เองโดยไม่ต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิด น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องได้รับอำนาจในการตัดสินใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างเพียงพอ

1.2.8 ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้อำนาจตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผู้บริหารยอมรับและนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนางานเสมอมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรเน้นการกระจายอำนาจในการทำงาน น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีการให้รางวัลสำหรับผู้ริเริ่มนำสิ่งใหม่ๆมาพัฒนาการทำงาน

1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพ น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในความสามารถในการแข่งขันด้านนวัตกรรม

1.3.1 ด้านประสิทธิภาพ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องงานที่ปฏิบัติสามารถทำได้เร็วขึ้นกว่าเดิมมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรม น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าเก่า

1.3.2 ด้านคุณภาพ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีนโยบายมุ่งพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องมีการควบคุมคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับสากล น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องผลผลิตเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3.3 ด้านนวัตกรรม ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีเทคนิคใหม่ใช้ปรับปรุงการทำงานเสมอมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างนวัตกรรมให้องค์กร น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรมีการจัดงบประมาณในการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมเป็นรูปธรรม

1.3.4 ด้านประสิทธิผล (การตอบสนองความต้องการของลูกค้า) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นในเรื่ององค์กรกับลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ตมมากที่สุด รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องมีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุดมีความคิดเห็นในเรื่องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่รวดเร็วในองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.4.1 จำแนกตามเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิผล ส่วนด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน

1.4.2 จำแนกตามอายุ พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.4.3 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิผล ส่วนด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

1.4.4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพ ส่วนด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผลไม่แตกต่างกัน

1.4.5 จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่าอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.4.6 จำแนกตามรายได้ พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพ ส่วนด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล ไม่แตกต่างกัน

1.4.7 จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.4.8 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่าหน่วยงานต้นสังกัดที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.5.1 ด้านบุคลิกภาพ พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.5.2 ด้านทักษะความรู้ พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านทักษะความรู้มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ส่วนด้านประสิทธิผล ไม่แตกต่างกัน

1.5.3 ด้านการพัฒนาตนเอง พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิผล ส่วนด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

1.5.4 ด้านบรรทัดฐาน พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันด้านคุณภาพ ด้านประสิทธิผล ส่วนด้านประสิทธิภาพ ด้านนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน

1.5.5 ด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.5.6 ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.5.7 ด้านภาวะผู้นำ พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

1.5.8 ด้านการให้อำนาจตัดสินใจ พบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กรด้านการให้อำนาจตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกันทุกด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม ด้านประสิทธิผล

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด และได้ผลสรุปการวิจัยออกมาแล้วนั้น พบว่า

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ไทย มิติชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด นั้นจะเป็นเพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ และทำงานในแผนกการผลิตมากที่สุด นั้นอาจเป็นเพราะว่าในสายงานการผลิตเป็นงานที่เหมาะสมกับเพศหญิงเพราะเพศหญิงจะมีความอดทนในการทำงานที่มีลักษณะเป็นการทำซ้ำๆ มากกว่าเพศชาย

เมื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นในปัจจัยพฤติกรรมองค์กร ในภาพรวมจะพบว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความคิดเห็นต่อปัจจัยองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยจะพอใจในด้านการพัฒนาตนเองมากที่สุดนั้นอาจเป็นเพราะการพัฒนาตนเองจะนำไปสู่การก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดยเฉพาะในเรื่องความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องนี้มากที่สุด โดยสิ่งเหล่านี้จะอยู่ในปัจจัยองค์กรระดับบุคคลซึ่งมีความอยู่ในระดับที่ใกล้กับตัวผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า องค์การเป็นระบบสังคม (Social System) ที่ประกอบด้วยบุคคลหลายคนมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของทั้งองค์การและของบุคคล ซึ่งมักจะเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน นอกจากองค์การจะต้องอาศัยสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่หลากหลายเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือวัตถุประสงค์ร่วมแล้ว ในทางตรงกันข้าม แต่ละบุคคลก็เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้คุณสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตนต้องการเช่นกัน เช่น การดำรงชีพ ความปลอดภัย และการยอมรับจากสังคม

เมื่อศึกษาในระดับกลุ่มจะเห็นได้ว่า เรื่องบรรทัดฐานในการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในเรื่องการยอมรับกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดมากที่สุด นั้นเป็นเพราะว่าการอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมต้องมี กติกาในการอยู่ร่วมกันเพื่อความ เป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ สังคมในองค์กรก็เช่นกัน การที่สมาชิกในองค์กรต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดย่อมส่งผลดีต่อการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการง่ายในการดูแลและควบคุมในการทำงานของหัวหน้าในแต่ละหน่วยงานอีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าบรรทัดฐานเป็นแบบแผนการปฏิบัติที่กลุ่มสร้างขึ้น เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยของกลุ่ม หากใครทำตามบรรทัดฐานก็จะได้รับการยกย่อง สรรเสริญ หากใครฝ่าฝืนก็จะถูกตำหนิหรือลงโทษ ด้วยเหตุผลนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจึงให้ความสำคัญในเรื่อง บรรทัดฐาน หรือกฎระเบียบมากที่สุด ในด้านการทำงานเป็นทีมจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นในเรื่องการที่สมาชิกในทีมยอมรับมติของเสียง

ส่วนใหญ่ ถึงแม้ว่าจะความคิดเห็นจะไม่ตรงตามมติของกลุ่มก็ตาม ซึ่งการที่จะอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมต้องมีการขัดแย้ง ตาการหาทางออกโดยการพูดคุยและหาข้อสรุปยอมเป็นผลดี ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันและทุกคนก็นำไปปฏิบัติตามซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความขัดแย้ง คือการไม่เห็นพ้องที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม ในสมัยเดิมมองว่าความขัดแย้งเป็นสิ่งที่เลวร้ายก่อให้เกิดผลกระทบในด้านไม่ดีต่อพฤติกรรมกลุ่มและองค์การ แต่แนวคิดสมัยใหม่มองว่า ความขัดแย้งในระดับที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่ดี ซึ่งจะช่วยให้กลุ่มและองค์การมีพฤติกรรมเชิงการปรับปรุงและพัฒนา และทำให้ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่งผลให้องค์การเจริญเติบโตแบบสร้างสรรค์

เมื่อศึกษาพฤติกรรมองค์กรในระดับองค์การจะด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญในเรื่องการได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถมากที่สุด สิ่งนี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผลงานหรือผลผลิตออกมามีคุณภาพประสิทธิภาพมากที่สุด การที่ให้แต่ละบุคคลได้ทำงานที่ถนัดและตรงความสามารถจึงเป็นสิ่งที่ผู้ที่เป็นหัวหน้าหรือผู้บริหารต้องพิจารณาและวางแผนในการกระจายงานให้ตรงกับความสามารถ สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่านโยบายและการปฏิบัติในการคัดเลือกคนเข้าทำงานในองค์การ ซึ่งรวมถึงการวิเคราะห์งาน การอธิบายงานและคุณลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานดังกล่าว กระบวนการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนาคน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบการให้รางวัล และความสัมพันธ์กับสภาพแรงงาน ต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ ส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของผลผลิต การขาดงาน การลาออก และความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การได้ ในด้านภาวะผู้นำ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องผู้บังคับบัญชาที่มีศักยภาพพัฒนาในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด เพราะผู้นำหรือหัวหน้าจะต้องคอยเป็นผู้กำหนดแนวทางการทำงาน และการทำงานเป็นทีมย่อมต้องมีผู้นำที่มีความสามารถ และเป็นที่เคารพนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยเหตุนี้การที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำจึงต้องมีการใกล้ชิดเข้าใจปัญหา และสามารถแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งในเรื่องการทำงาน และเรื่องส่วนตัวของผู้ใต้บังคับบัญชา ดังแนวคิดที่ว่าภาวะผู้นำเป็นการใช้อิทธิพลของผู้นำเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การที่ผู้นำใช้ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ แบบประชาธิปไตย หรือแบบเสรีนิยม รวมทั้งรูปแบบของการตัดสินใจเป็นแบบผู้นำตัดสินใจเอง หรือให้สมาชิกกลุ่มเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของกลุ่มในทิศทางที่ช่วยเพิ่มหรือลดผลผลิตและความพึงพอใจของสมาชิก

ในด้านความคิดเห็นที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าองค์กรมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพของผลผลิตมากที่สุด เพราะผลิตภัณฑ์ที่ดีมีคุณภาพย่อมส่งผลดีต่อ การขายและยอดสั่งซื้อของลูกค้า เป็นสิ่งแรกๆ การมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพจึงเป็นเครื่องการันตี ว่าองค์กรสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้เป็นอย่างดี ในด้านประสิทธิภาพการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในเรื่องงานที่ปฏิบัติสามารถทำได้เร็วขึ้นกว่าเดิม อาจจะเนื่องจากผู้บริหารมีนโยบายในการนำสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่มาปรับปรุงใช้ในการทำงาน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานนั้นดีขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา

เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จะพบว่าปัจจัยพฤติกรรมองค์กร โดยรวมแล้วจะไม่มีส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจากระดับการศึกษาของพนักงานแต่ละตำแหน่งนั้น ได้ถูกกำหนดเอาไว้แล้วว่ามีเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อะไร ในการทำงานขององค์กร โดยการกำหนดและคัดเลือกจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลอยู่แล้ว เรื่องนี้จึง ไม่มีผลต่อความแตกต่างทางความคิดเห็น อีกทั้งบางตำแหน่งยังเป็นตำแหน่งที่มีความเฉพาะที่ต้องใช้ ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง จึงเป็นเสมือนข้อบังคับโดยอัตโนมัติ ในเรื่องความเหมาะสมของตำแหน่งกับการศึกษา

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

3.1.1 บริษัทควรมีแผนการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้มากขึ้นกว่าเดิม เช่น การจัด Training ในสายงานต่างๆ และจัดทำ KPI ของพนักงาน เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้พนักงานมีการแข่งขันในการเพิ่มความสามารถของตนเอง

3.1.2 บริษัทควรจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทีมงานเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ และสร้างความแข็งแกร่งของทีมในการทำงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในเรื่องปัจจัยนามับและปัจจัยจูงใจ เพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ปรับปรุงการบริหารองค์กรต่อไป

3.2.2 ควรขยายกลุ่มประชากรโดยการศึกษา พนักงานของหลายๆ บริษัทที่มีการทำงานที่ใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางเปรียบเทียบกับการดำเนินงานในองค์กร ในการนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข (2538) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ซูริพร ฮาดดา (2542) “รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพในภาวะเศรษฐกิจถดถอย
กรณีศึกษาบริษัท Prel Thailand” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ธนชัย ขมจินดา (2551) “การจัดการความรู้” ในเอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ
หน่วยที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธนชัย ขมจินดา (2552) “พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการ
การตลาด หน่วยที่ 4 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2551) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 9
กรุงเทพมหานคร บิสดิเนสอาร์แอนด์ดี
- บริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (2553) รายงานประจำปี 2553 ปทุมธานี ฝ่ายบริหารบริษัท
ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด
- บุญชม ศรีสะอาด (2538) วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์ชมรมเด็ก
- ปัทม์ บุญเดช (2548) “ประสิทธิผลในการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดร้อยเอ็ด”
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศิลปศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาวิทาลัยมหิดล
- พนิดา สังข์เงิน (2542) “ปัจจัยที่มีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ (ตำแหน่งแม่บ้าน) ในมหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษมบัณฑิต
- พัชรภรณ์ กระบวนรัตน์ (2546) “ประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงาน
ทั่วไป โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิตศิลปศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

- พีระชัย ธาราสุข (2541) “แนวทางการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาคาร
กรณีศึกษา: ฝ่ายสิ้นเชื่อนครหลวง 1 สำนักงานใหญ่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
มหาชน” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษม
บัณฑิต
- มณีรัตน์ พากเพียร (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และการ
ทำงานเป็นทีมต่อการจัดการคุณภาพ โดยองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ใน
โรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรอง
คุณภาพ” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- วรรณริการ์ มาลานิยม (2539) “การติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กร
ของบริษัทในเครือมีทสุซิตะ (บริษัทเนชั่นแนลไทย จำกัด)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- สมยศ นาวิการ (2543) *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์บรรณกิจ
- สุเทพ เรืองอนันต์ (2548) “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานแผนก
อุตสาหกรรม บริษัท (SGS)” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
- สุพานี สฤณภู่วานิช (2549) *พฤติกรรมองค์การสมัย* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Greenberg, J. and R.A. Baron. (1989). *Behavior in Organizations*. 4th ed. Boston: Allyn and
Bacon, Inc.
- Middlemist, R. Dennis. Hitt, Michael A. (1998). *Organizational behavior: Managerial
strategies for performance*. West Pub. Co. (St. Paul).
- Moorhead, Gregory, Griffin, Ricky W. (1995). *Organizational behavior* 4th ed. Houghton
Mifflin (Boston)
- Robbins and DeCenzo, (2004). *Fundamentals of Human Resource Management* 8th ed. John
Wiley,. 5. Dressler Gary
- Robbins, S. (1993) *Organisational Behaviour: Concepts, Controversies and Applications*. 6th ed.
New Jersey: Prentice Hall

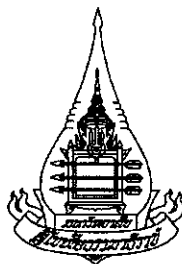
Schermerhorn, John R., Jr. , Jame G. Hunt, and Richard N. Osborn. (1995). *Managing Organizational Behavior*. New York : John Wiley & Sons, Inc.,

www.mitsuchi.co.jp สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2553

www.th.wikipedia.org สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2553

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ไทยมิทชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย มิทชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด เพื่อประกอบการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน แบ่งเป็น
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลขององค์กร
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความที่ตรงความเป็นจริงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี
 35-40 ปี มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพทางการสมรส

- โสด สมรส
 หย่าร้าง / แยกกันอยู่ หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ปวช.หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี
 ปวส.หรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุในการทำงานกับองค์กร

- ต่ำกว่า 2 ปี 2-5 ปี
 6-9 ปี 9 ปีขึ้นไป

6. ระดับรายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 8,000 บาท 8,001 – 15,000 บาท
 15,001 – 30,000 บาท 30,001 ขึ้นไป

7. ตำแหน่งงาน

- ตำแหน่ง (Operator; Staff ; Technician; Driver; Maid)
 ตำแหน่ง (Senior; Sub Reader; Reader)
 ตำแหน่ง (Accountant; Trainer; Engineer)
 ตำแหน่ง (Assistant Chief; Chief; Supervisor)
 ตำแหน่ง (Assistant Manager; Manager)

8. หน่วยงานต้นสังกัด

- แผนกวางแผนการผลิตและคลังสินค้า (PDC.)
- แผนกผลิต PRD.#
- แผนกการเงินและธุรการ (FINS & ADM.)
- แผนกขาย (SAL)
- แผนกทรัพยากรมนุษย์ (HR.)
- แผนกประกันคุณภาพ (QAL)
- แผนกวิศวกรรม (ENG.)
- แผนกบัญชี (ACC.)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ขององค์กร

โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานในปัจจัยด้านที่ถามอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานในปัจจัยด้านที่ถามอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานในปัจจัยด้านที่ถามอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานในปัจจัยด้านที่ถามอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง องค์กรมีการดำเนินงานในปัจจัยด้านที่ถามอยู่ในเกณฑ์ระดับน้อยที่สุด

ข้อ	กลยุทธ์	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยส่งผลกระทบต่อ						
ด้านบุคลิกภาพ						
1	ท่านเห็นว่าวิธีการสรรหาทรัพยากรบุคคลขององค์กรสามารถคัดสรรบุคลากรที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานได้เป็นอย่างดีหรือชัดเจน					
2	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับพนักงานที่มองอนาคต และเน้นการเปลี่ยนแปลง					

ข้อ	กลยุทธ์	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
3	บุคลิกภาพของพนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีลักษณะใฝ่เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
4	พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ มีความสามารถด้านสังคม และการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น					
5	บุคลิกภาพของพนักงานเป็นไปตามที่องค์กรคาดหวังจะให้ เป็นแบบไว้วางใจกันและร่วมแรงร่วมใจกัน					
ทักษะความรู้						
1	หากเพื่อนพนักงานในหน่วยงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ท่านมีความพร้อมด้านทักษะและความรู้ที่จะทำงานแทนได้ทันที					
2	ท่านสามารถทำงานได้เร็วขึ้น และมีความผิดพลาดน้อยกว่าปีก่อน					
3	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานได้มากกว่าปีก่อน					
4	ท่านได้รับการสอนงานในเรื่องใหม่ๆ เพิ่มขึ้น และท่านสามารถนำเอาความรู้ มาประยุกต์ใช้ได้กับงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
พัฒนาตนเอง						
1	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานใหม่ หรือ ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากเดิม					
2	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยลง หรือผิดพลาดน้อยลง					
3	ท่านสามารถค้นพบวิธีการทำงาน ให้ดีกว่าปัจจุบัน (ประหยัดขึ้น, สะดวกขึ้น, ปลอดภัยขึ้น, ใช้เวลาน้อยลง)					

ข้อ	กลยุทธ์	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
4	ท่านสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่จะสนับสนุน การทำงานของท่านให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น					
ปัจจัยส่งผลกระทบต่อกลุ่ม						
บรรทัดฐาน						
1	องค์กรมีแนวปฏิบัติในเรื่องการดำเนินการต่างๆ อย่างชัดเจน					
2	ท่านยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์กร โดยเคร่งครัด					
3	หน่วยงานภายในองค์กรมีการดำเนินงาน ร่วมกันอย่างสามัคคีและเป็นเอกภาพ					
4	ในองค์กรของท่านคนที่ปฏิบัตินอกกฎระเบียบ จะถูกปฏิเสธการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
การทำงานเป็นทีม						
1	สมาชิกในทีมงานมีการปรึกษาหารือ เพื่อแก้ไข ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
2	สมาชิกในทีมงานมีการรับฟังความคิดเห็นซึ่ง กันและกันอย่างเปิดเผยและมีความจริงใจต่อกัน					
3	สมาชิกในทีมคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตัว					
4	สมาชิกในทีมงานมีความสามัคคี และเห็นอก เห็นใจซึ่งกันและกัน					
5	สมาชิกในทีมยอมรับในมติของเสียงส่วนใหญ่ ในการตัดสินใจในกรณีที่มีความคิดเห็นที่ต่างกัน					

ข้อ	กลยุทธ์	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยส่งผลกระทบต่อองค์กร						
ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์						
1	ปัจจุบันท่านเห็นว่าวิธีการสรรหาทรัพยากรบุคคลขององค์กรสามารถคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีหรือชัดเจน					
2	องค์กรได้กำหนดโครงสร้างองค์กรและบรรยากาศที่สามารถตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้เหมาะสมตามสภาวะแวดล้อมการแข่งขัน					
3	ท่านคิดว่าผลตอบแทนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่านและมีความเป็นธรรมกับท่าน					
4	ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการด้านต่างๆที่องค์กรจัดให้					
5	องค์กรมีระบบการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในความก้าวหน้าตามบันไดอาชีพอย่างชัดเจน					
6	การมอบหมายให้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ มีการคำนึงถึงความรู้ ความสามารถของบุคลากรเป็นพื้นฐาน					
7	บันไดอาชีพสู่ความก้าวหน้าของท่านมีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม					
ด้านภาวะผู้นำ						
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านยินดีที่จะรับฟังปัญหาของพนักงาน พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหากับทุกคนอย่างเสมอภาค					

ข้อ	กลยุทธ์	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ปัจจัยส่งผลกระทบต่อองค์กร						
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลงาน					
3	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญคุณธรรมและความสัมพันธ์ต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
4	ท่านสามารถสร้างสรรค์การปฏิบัติงานได้เองโดยไม่ต้องมีการกำกับดูแลโดยใกล้ชิด					
5	ท่านได้รับมอบหมายอำนาจตัดสินใจอย่างพอเพียงในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบ					
6	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีทักษะและความตั้งใจในการพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ					
7	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรัก ความอบอุ่น ความช่วยเหลือ การร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน					
8	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีเทคนิคในการจูงใจพนักงานในการทำงานและเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานแต่ละคน					
การให้อำนาจตัดสินใจ						
1	องค์กรของท่านเน้นการกระจายอำนาจตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน					
2	ท่านมีความรู้เพียงพอที่จะสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ได้					
3	ผู้บริหารขององค์กร ยอมรับและเห็นความสำคัญของการนำเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา และการพัฒนาระบบงาน เสมอ					
4	องค์กรของท่านให้ความสำคัญและจัดหาของรางวัลสำหรับผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เสมอ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร

โดยแบ่งระดับการประเมินออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสูงมาก)

คะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย (มีความสามารถในการแข่งขันในระดับสูง)

คะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ (มีความสามารถในการแข่งขันในระดับปานกลาง)

คะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย (มีความสามารถในการแข่งขันในระดับต่ำ)

คะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (มีความสามารถในการแข่งขันในระดับต่ำมาก)

ข้อ	รายการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพ						
1	ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา หน่วยงานของท่านสามารถดำเนินการโดยมีประสิทธิภาพดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัดเจน					
2	ประสิทธิภาพการดำเนินการของหน่วยงานของท่านอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานอุตสาหกรรม					
3	ท่านสามารถจะปฏิบัติงานได้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายโดยมีต้นทุนที่ลดลง					
4	ในรอบปีที่ผ่านมา งานที่ท่านปฏิบัติอยู่สามารถทำได้เร็วขึ้นกว่าเดิม					

ข้อ	รายการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณภาพ						
1	องค์กรของท่านมีนโยบายที่มุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม					
2	มีการควบคุมคุณภาพในองค์กรของท่านอยู่ในระดับมาตรฐานสากล					
3	คุณภาพในเชิงผลผลิตที่ออกมาเป็นไปตามเป้าหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดขององค์กร					
4	คุณภาพการผลิตขององค์กรของท่านเป็นที่ยอมรับของลูกค้าโดยทั่วไป					
ความสามารถทางการแข่งขันด้านนวัตกรรม						
1	องค์กรของท่านให้ความสำคัญโดยจัดตั้งงบประมาณการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง					
2	องค์กรมีนวัตกรรมในรูปของกระบวนการและเทคนิควิธีการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ					
3	บุคลากรขององค์กรเป็นผู้มีความพร้อมด้านความคิดสร้างสรรค์และมีความสามารถสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กร					
4	มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานเพื่อสนับสนุนและกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความคิดสร้างสรรค์					

ข้อ	รายการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า						
1	มีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็น รูปธรรมและต่อเนื่อง					
2	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างทั่วถึง					
3	ลูกค้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรของท่าน					
4	มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีการแบ่งปันข้อมูลในการประสานงานของ หน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวโบทัน อ้าแจ้
วัน เดือน ปีเกิด	17 กุมภาพันธ์ 2513
สถานที่เกิด	อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทย มิตชิ คอร์ปอเรชั่น จำกัด จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่ง	ผู้จัดการแผนกบัญชี