

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘
๑๑๒๕๗
๗๑

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม ๒๕๔๘

๑ ๒๖๔๗๐๕ ๗๑

๑๑๒๕๗

นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว (2548) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ในทัศนะ
ของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ)
กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
รศ สุพาดา สิริกุดดา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรในทัศนะของ
พนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยศึกษา 2 ปัจจัย ปัจจัยที่ 1 คือปัจจัยด้าน
ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน
ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ส่วนปัจจัยที่ 2 คือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน
ของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ประกอบด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้าน
เทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบ ส่วนสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม
ใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการ
วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ
ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท
ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 พนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีระดับการศึกษา และระดับ
ตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ไม่ต่างกัน

3 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้าน
สภาพแวดล้อมภายใน ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน และด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์
ไปในทางบวกกับผลการดำเนินงานของ บวท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

4 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร สามารถ
ทำนายผลการดำเนินงานของ บวท ได้ถูกต้องร้อยละ 23.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
ส่วนปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน และด้านสภาพแวดล้อมภายใน
ไม่สามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

FACTORS RELATING TO EMPLOYEES' ATTITUDE TOWARDS OPERATIONAL
PERFORMANCE OF AERONAUTICAL RADIO OF THAILAND COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISS DUANGRUIDEE RONKAEW

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree (Management)

at Snnakarntrawirot University

March, 2005

Duangruidee Ronkaew (2005) *Factors Relating to Employees' Attitude Towards Operational Performance of Aeronautical Radio of Thailand Company Limited*
Master's Project, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srinakarinwirot
University Project Advisor Assoc Prof Supada Sirikudta

The purposes of this research were to study the factors relating to employee attitudes about the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. Two sets of factors were examined. The first of these were personal factors, gender, age, marital status, educational level, work experience, position, and salary rate. The second related to those operational performance factors affecting employees' attitudes, organization structure, operational technology, internal environment, staff commitment, and policy and management.

The sample for this research was 400 employees of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. The statistical methods used to analyze the data were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, One-Way ANALYSIS OF VARIANCE, Pearson Product Moment Correlation Coefficient, and Multiple Regression Coefficient.

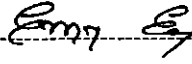
The research reveals that

1. There was a statistically significant difference of .05 level in employee attitudes about the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. and in gender, age, marital status, work experience and salary rate.
2. There was no statistically significant difference in employee attitudes about the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. and on educational level or position.
3. The factors of organization structure, operational technology, internal environment, staff commitment, and policy and management had a positive correlation with the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd. at a statistically significant difference of .01 level.

4 The factors which were statistical significantly related to the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd at 05 level ranked in terms of the most to the least numerous were policy and management factors and staff commitment factors. These two factors could predict the operational performance of Aeronautical Radio of Thailand Ltd at about a percentage of 23.2, with a statistically significant difference of 0.5 level. However, the factors of organizational structure, operational technology and internal environment could not predict the company's operational performance.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



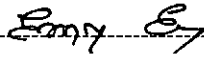
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



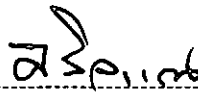
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



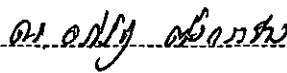
ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการสารนิพนธ์

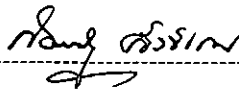
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบ
ขอบพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่
ได้กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ
จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ
ตั้งกระจ่าง ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณนายปรีดี เถตระกุล กรรมการผู้อำนวยการใหญ่บริษัท วิทยูการบิน
แห่งประเทศไทย จำกัด ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณ
พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ความสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะ
สังคมศาสตร์ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ได้ให้การ
อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่าต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา
มารดา และบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัวที่สนับสนุนทุนและให้กำลังใจสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้
ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ความสามารถแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่ง และขอ
ขอบคุณเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ทุกท่านที่สนับสนุนให้
กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยด้วยดีตลอดมาจนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

ดวงฤดี ร่อนแก้ว

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับองค์กร	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการดำเนินงาน	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร	26
เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
3 วิธีการดำเนินการดำเนินการวิจัย	42
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การทดสอบเครื่องมือ	47
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ) การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
ตอนที่ 1	58
ตอนที่ 2	63
ตอนที่ 3	69
ตอนที่ 4	69
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	86
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
ความมุ่งหมายของการวิจัย	88
ความสำคัญของการวิจัย	88
สมมติฐานของการค้นคว้า	88
สรุปผลการค้นคว้า	91
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	93
อภิปรายผล	95
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	98
บรรณานุกรม	102
ภาคผนวก	104
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	118

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ	12
2 แสดงลักษณะองค์การแบบจักรกลและองค์การแบบมีชีวิต	18
3 แสดงการเปรียบเทียบการบริหารในศตวรรษที่ 20 และ 21	23
4 แสดงรูปแบบทางการบริหารแบบเดิม และรูปแบบที่เปลี่ยนแปลง	24
5 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	43
6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์การ	49
7 แสดงค่าความเชื่อมั่นของผลการดำเนินงานขององค์การ	49
8 แสดงตารางสรุปการรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน	52
9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	58
10 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	58
11 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
12 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	59
13 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	60
14 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	61
15 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	61
16 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	62
17 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน	62
18 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน	63

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท	58
20 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท	65
21 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท	66
22 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บวท	67
23 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารของ บวท	68
24 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท	69
25 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท โดยจำแนกตามเพศ	70
26 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	71
27 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	72
28 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	73
29 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามสถานภาพ	74
30 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	75
31 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	76
32 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	77

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง	75
34 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน	79
35 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน	75
36 แสดงการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท	82
37 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงาน บวท	84
38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 กระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์	25
3 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	26
4 แสดงการใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล	30
5 แสดงการศึกษาข้อกำหนดของโครงสร้าง	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม มีลักษณะการดำเนินการแบบไม่ค้ากำไร ก่อตั้งในปี พ.ศ. 2491 เพื่อดำเนินกิจการบริการควบคุมจราจรทางอากาศ และสื่อสารการบินตามมาตรฐานและข้อเสนอแนะขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization ICAO) ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบเพิ่มเติมให้กับบริษัทฯ ในด้านบริการควบคุมจราจรทางอากาศ สื่อสารการบิน และบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน ที่ท่าอากาศยานสากลส่วนภูมิภาค คือ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต และท่าอากาศยานพาณิชย์ทั่วประเทศ

ปัจจุบันมีสายการบินจากทั่วโลก ผู้ประกอบกิจการขนส่ง องค์การการบินภาครัฐ และภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ เป็นผู้ใช้บริการของบริษัทฯ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นประสานความร่วมมือให้มีการเปิดเส้นทางการบินตรงทั้งในประเทศ และจากประเทศไทยไปยังภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก ที่ทำให้สายการบินผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งทางด้านเชื้อเพลิง ค่าสึกหรอของเครื่องยนต์ และประหยัดเวลาทั้งผู้โดยสารและผู้ประกอบการ รวมถึงขยายข่ายสื่อสารการบินให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างฉับไว กว้างไกล ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการพัฒนาเทคโนโลยีและบุคลากร เพื่อยกระดับการให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศและสื่อสารที่ใช้ในกิจการบิน รวมทั้งประสานความร่วมมือกับพันธมิตรจากประเทศต่าง ๆ ในการพัฒนาบริการที่เกี่ยวข้องกับกิจการบิน ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด

จากการที่บริษัทฯ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 90 และสนับสนุนให้บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการควบคุมจราจรทางอากาศ ซึ่งเป็นบริการที่มีความสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศแต่เพียงผู้เดียวในเขตความรับผิดชอบของไทย โดยรัฐบาลได้กำหนดนโยบายการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจไว้อย่างชัดเจนว่า บริษัทฯ จะยังคงสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ลักษณะการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นแบบชดเชยต้นทุน (Cost Recovery) โดยมีสายการบินผู้ใช้บริการเป็นผู้ถือหุ้น ซึ่งรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัทฯ ทำให้บริษัทฯ เป็นที่เชื่อถือเกิดความมั่นใจในการดำเนินการและการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามการที่บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร โดยการเรียกเก็บค่าบริการให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย (Cost Recovery Basis) ทำให้เกิดข้อจำกัดทางการเงิน มีผลต่อการขยายการดำเนินงานของบริษัทฯ จำเป็นต้องกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงิน ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องในการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งพอจะสรุปสาเหตุได้ดังนี้

- 1 บริษัทฯ มีรายได้ลดลง เนื่องจากจำนวนเที่ยวบินที่บินเข้ามาประเทศไทยลดลง ดังนี้
 - 1 1 ในปี 2545 บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ก่อวินาศกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา
 - 1 2 ผลกระทบจากการเกิดสงครามระหว่างสหรัฐอเมริกาและอิรัก และโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (SARS) ระบาดในหลายประเทศ ในช่วงปลายปี 2545 – 2546
- 2 บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เนื่องจาก
 - 2 1 วิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 และคณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2541 ให้บริษัทฯ นำเงินสงคลังเป็นรายได้แผ่นดินในอัตราร้อยละ 10 ของรายได้ค่าบริการควบคุมจราจรทางอากาศ ตั้งแต่ปี 2541 เป็นต้นไป
 - 2 2 การรับโอนงานบริการควบคุมจราจรทางอากาศ ณ ท่าอากาศยานภูมิภาคทั่วประเทศ (27 แห่ง) มาดำเนินการแทนกรมการขนส่งทางอากาศ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2541 และการรับโอนงานบริการการบินทดสอบ มาดำเนินการแทนกรมการขนส่งทางอากาศ เพื่อสนับสนุนนโยบายการปรับลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐและการปฏิรูประบบราชการ เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2545
 - 2 3 การจัดหา และติดตั้งระบบเครื่องช่วยการเดินอากาศ เพื่อนำร่องลงสู่สนามบิน ณ ท่าอากาศยาน จำนวน 16 แห่ง ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2543
 - 2 4 ค่าใช้จ่ายในการประกันภัยเพิ่มขึ้น จากผลของเหตุการณ์การก่อวินาศกรรม ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประมาณ 17 เท่า ทำให้บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 - 2 5 ตามนโยบายของรัฐบาลในการเปิดให้บริการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ มีภาระค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพื่อการจัดหา และติดตั้งอุปกรณ์บริการจราจรทางอากาศ รวมถึงการก่อสร้างอาคารหอบังคับการบิน พร้อมอาคารสำนักงาน ซึ่งต้องจ่ายเงินลงทุนเป็นจำนวนมาก โดยบริษัทฯ จำเป็นต้องใช้วิธีการในการกู้ยืมเพื่อการลงทุน และรับภาระดอกเบี้ยจากการลงทุนทั้งหมด

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นเกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรบริษัทฯ ไม่สามารถควบคุมได้ ส่งผลให้รายได้ของบริษัทฯ ลดลง แต่รายจ่ายของบริษัทฯ กลับเพิ่มขึ้น จึงส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทฯ บริษัทฯ ไม่สามารถกระทำการใด ๆ กับปัจจัยภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการรักษาระดับรายได้ของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างคงที่ และไม่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้ลดลงได้ อันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอก จึงเป็นข้อเสียเปรียบของบริษัทฯ ในด้านการแข่งขัน โดยเฉพาะด้านทรัพยากรทางการเงิน เมื่อเทียบกับหน่วยงานควบคุมจราจรทางอากาศของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย จีน เป็นต้น เมื่อรายได้ของบริษัทฯ ลดลง รายจ่ายเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้รายได้ประชาชาติของประเทศลดลงด้วย ความน่าเชื่อถือทางการเงินของประเทศก็

จะลดน้อยลงในสายตาของชาวต่างประเทศ ส่งผลกระทบในระดับประเทศหลาย ๆ ด้าน เช่น การตัดสินใจลงทุนในประเทศไทยของชาวต่างประเทศ การทำธุรกิจระหว่างประเทศ อำนวยการต่อรองทางการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น ส่งผลให้ประเทศไทยสูญเสียโอกาสในหลาย ๆ ด้าน รวมทั้งอาจมีปัญหาอื่น ๆ ตามมามาก

สำหรับปัจจัยภายในองค์กรเป็นปัจจัยที่บริษัทฯ สามารถควบคุมได้ ปัจจุบันบริษัทฯ มีการกำหนดแผนการเงิน ประจำปี 2547 และมีการกำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายในการเพิ่มรายได้หรือของบริษัทฯ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยใช้มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายและบริหารหนี้เพื่อลดต้นทุนทางการเงิน และเสริมสภาพคล่องทางการเงินของบริษัทฯ

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการดำเนินงานและเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กรได้ทำให้ทราบระดับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เป็นประโยชน์ทางการจัดการช่วยส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางด้านการบริหารให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

- 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
- 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

- 1 ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจ ในการบริหาร และปรับปรุงระบบการดำเนินงานขององค์กร ให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย
- 2 ผลการศึกษาวิจัย ใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้บริหารใช้ประกอบในการตัดสินใจ ด้านการบริหารงานให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิผล โดยพิจารณาด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการดำเนินงานและเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

- 1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ระดับปฏิบัติการและระดับช่วยบริหาร จำนวน 2,494 คน (ข้อมูลจากระบบ Intranet ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2547)
- 2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane 1967) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นตอน ดังนี้
 - 2 1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling)
 - 2 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

- 1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งได้ ดังนี้
 - 1 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
 - 1 1 1 เพศ แบ่งออกเป็นดังนี้
 - 1 1 1 1 เพศชาย
 - 1 1 1 2 เพศหญิง
 - 1 1 2 อายุ แบ่งออกเป็นดังนี้
 - 1 1 2 1 22 – 31 ปี
 - 1 1 2 2 32 – 41 ปี
 - 1 1 2 3 42 – 51 ปี
 - 1 1 2 4 ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป
 - 1 1 3 สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็นดังนี้
 - 1 1 3 1 โสด
 - 1 1 3 2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - 1 1 3 3 หย่า/แยกกันอยู่
 - 1 1 4 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็นดังนี้
 - 1 1 4 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1 1 4 2 ปริญญาตรี
 - 1 1 4 3 สูงกว่าปริญญาตรี
 - 1 1 5 ประสบการณ์ทำงาน แบ่งออกเป็นดังนี้

- 1 1 5 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี
- 1 1 5 2 10 – 18 ปี
- 1 1 5 3 19 – 27 ปี
- 1 1 5 4 ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป
- 1 1 6 ระดับตำแหน่ง แบ่งออกเป็นดังนี้
 - 1 1 6 1 ระดับปฏิบัติการ
 - 1 1 6 2 ระดับช่วยบริหาร
- 1 1 7 เงินเดือนที่บริษัทฯ จ่ายให้ต่อเดือน
 - 1 1 7 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท
 - 1 1 7 2 24,958 – 40,371 บาท
 - 1 1 7 3 40,372 – 55,785 บาท
 - 1 1 7 4 55,786 – 71,199 บาท
 - 1 1 7 5 ตั้งแต่ 71,200 บาท ขึ้นไป
- 1 2 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน
 - 1 2 1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร
 - 1 2 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน
 - 1 2 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน
 - 1 2 4 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
 - 1 2 5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร
- 2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)
 - 2 1 ผลการดำเนินงานขององค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

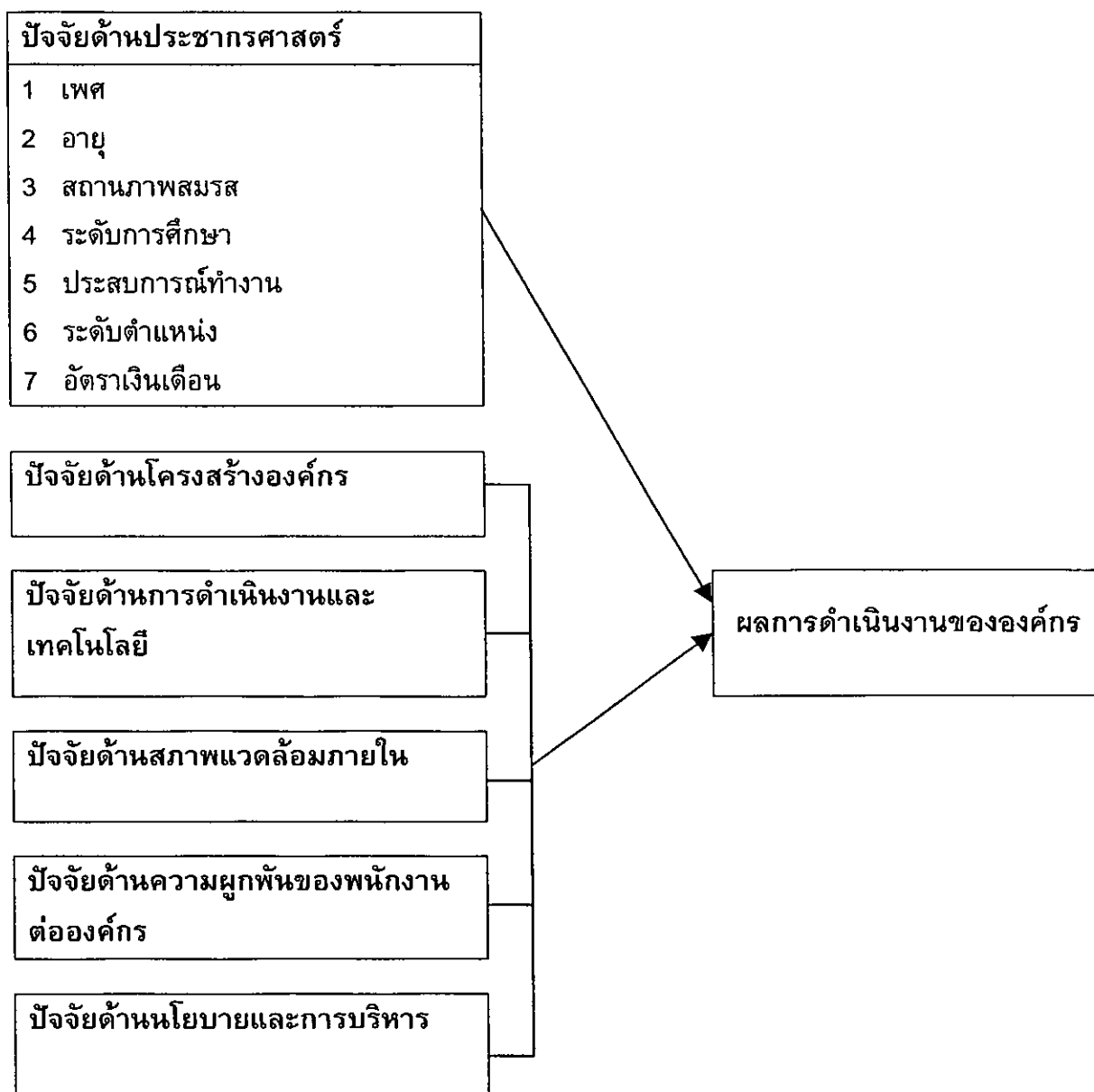
- 1 พนักงาน หมายถึงผู้ที่บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด บรรจุให้เป็นพนักงานถาวร และปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ
- 2 บริษัทฯ หมายถึง บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- 3 บวท หมายถึง บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- 4 ผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance) หมายถึงปริมาณและคุณภาพของผลงานของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน และรวมถึงผลงานโดยรวมของบริษัทฯ ในความคิดเห็นพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

- 5 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร หมายถึงองค์ประกอบในการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้
 - 5.1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร หมายถึงกรอบที่แต่ละองค์กรกำหนดไว้ใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสายการบังคับบัญชา วิธีการปฏิบัติงาน การสื่อสารของกลุ่ม การมอบหมายงาน เป็นต้น
 - 5.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน หมายถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ ความรู้ ทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ
 - 5.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน ความสนใจของผู้บริหารต่อพนักงาน และปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีผลต่อการทำงานของพนักงาน
 - 5.4 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานต้องการงานให้กับองค์กรไปนานๆ สนุกในการทำงาน มีความพอใจในงาน
 - 5.5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบในการบริหารงาน เช่น การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ การตัดสินใจของผู้นำ การปรับตัวขององค์กร เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน
- 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
- 3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

- 1 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับองค์กร
- 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
 - 2 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร
 - 2 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีในการดำเนินงาน
 - 2 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน
 - 2 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร
 - 2 5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร
- 3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร
- 4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับองค์กร

นรินทร์ แจ่มจรัส (2542 : 3) ได้กล่าวไว้ว่า สืบเนื่องมาจากธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการอันไม่มีสิ้นสุด และเพื่อให้ได้มาซึ่งการตอบสนองความต้องการดังกล่าว มนุษย์จึงต้องมีการแสวงหาในรูปของการผลิตและบริการ แต่เนื่องมาจากข้อจำกัดในการแสวงหาของบุคคลแต่ละคนที่ไม่สามารถประกอบการตามลำพังได้ ความจำเป็นในการรวมตัวกันตกลงร่วมกันตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมแรงร่วมใจทำภารกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์จึงเกิดขึ้น นับว่าเป็นการทดแทนข้อจำกัดของกันและกัน อันเนื่องมาจากไม่มีบุคคลใดที่จะมีความพร้อม ความสมบูรณ์ มีความสามารถในทุกด้าน สามารถผลิตด้วย สามารถให้บริการแลกเปลี่ยนด้วย นับว่าการรวมตัวกันเป็นองค์การ เป็นการเพิ่มความสามารถของบุคคลทำให้บุคคลสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันการร่วมกันทำกิจกรรมก็เป็นการตอบสนองทางสังคม ที่มนุษย์เราต้องการความรัก ความผูกพัน การยอมรับ การยกย่องจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกันอีกด้วย สรุปได้ว่า องค์การเกิดขึ้นมาตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั่นเอง

เชสเตอร์ บาร์นาร์ด (พิทยา บวรวัฒนา 2541 : 2 – 4, อ้างอิงจาก Chester Barnard 1976) องค์การหมายถึง ระบบที่มีเจตนาจะประสานการกระทำของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป องค์การอย่างเป็นทางการ หมายถึง การร่วมมือระหว่างคนที่เกิดขึ้นโดยเจตนาและมีจุดมุ่งหมาย คนหรือปัจเจกบุคคลจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญขององค์การ จำเป็นอย่างที่สมาชิกขององค์การต้องมี

ความตั้งใจที่จะร่วมมือกันทำงานและจำเป็นอย่างไรกันที่คนที่มาร่วมกันยังต้องมีเป้าหมายของการมาร่วมมือกันด้วย

แมก เวเบอร์ (Max Weber 1947) ได้ให้คำนิยามองค์การไว้ว่าระบบของการกระทำเฉพาะเจาะจงที่มีจุดมุ่งหมาย และมีลักษณะต่อเนื่อง (a system of continuous purposive activity of a specific kind)

ริชาร์ด ฮอลล์ (Richard Hall 1977) อธิบายความหมายขององค์การ หมายถึงรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมแบบหนึ่งซึ่งได้วางกฎเกณฑ์ไว้สำหรับการเข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่ม และมีสมาชิกบางท่านในกลุ่มนั้นทำหน้าที่เป็นหัวหน้าและฝ่ายบริหาร ซึ่งคอยดูแลให้สมาชิกปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่วางไว้และได้แยกองค์ประกอบขององค์การไว้ 6 ประการ ประการแรก องค์การประกอบด้วยความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคน ประการที่สอง องค์การประกอบไปด้วยพรมแดนที่แยกสมาชิกองค์การออกจากคนที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ ประการที่สาม องค์การประกอบด้วยระเบียบ กฎเกณฑ์ ซึ่งมีสมาชิกองค์การกลุ่มหนึ่งทำหน้าที่ดูแลให้ทุกฝ่ายปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นั้น ๆ ประการที่สี่ องค์การมีการจัดระเบียบความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์การ และมีการจัดโครงสร้างองค์การขึ้น เช่น มีการแบ่งงานกันทำระหว่างสมาชิก มีการกำหนดหลักเกณฑ์ว่าใครมีอำนาจเหนือใคร หรือมีลำดับชั้นอำนาจ ประการที่ห้า ความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การมีลักษณะเป็นแบบสมาคม (associative) มากกว่าที่จะเป็นแบบชุมชน (communal) เหมือนเช่นที่เป็นอยู่ในครอบครัว และประการที่หก การทำงานขององค์การดำเนินการไปแบบต่อเนื่องและมีจุดมุ่งหมาย ซึ่งการทำงานขององค์การอาจดำเนินไปหลายชั่วอายุคนก็ได้ และมีสมาชิกเข้าออกตลอดระยะเวลาดังกล่าว นอกจากนี้ องค์การยังมีเป้าหมายบางสิ่งบางอย่างด้วย

เอ็ดเวิร์ด กรอส และ เอมีไท เอ็ทซอห์น (Edward Gross & Amitai Etzioni 1985) กล่าวว่าไว้ว่า องค์การหมายถึงหน่วยทางสังคมหรือการรวมกลุ่มของมนุษย์ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะบางประการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ กล่าวคือ ประการแรก มีการจัดองค์การ เช่น แบ่งงานกันทำ การจัดสรรอำนาจและการแบ่งความรับผิดชอบ ซึ่งถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อส่งเสริมให้องค์การ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้สะดวกขึ้น ประการสอง องค์การต้องมีศูนย์อำนาจซึ่งทำหน้าที่ควบคุมประสานการทำงานของสมาชิกองค์การให้มุ่งที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ ศูนย์อำนาจดังกล่าวยังทำหน้าที่ประเมินผลการทำงานขององค์การ และถ้าจำเป็นศูนย์อำนาจนี้อาจจะปรับโครงสร้างขององค์การใหม่ เพื่อหวังให้องค์การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในอนาคต ประการสาม องค์การจะทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานบุคคล โดยทำการโยกย้ายสมาชิกขององค์การที่ทำงานไม่ได้ผลดี และนำเอาคนที่เก่งกว่ามาทำหน้าที่แทน ตลอดจนมีการโยกย้ายสับเปลี่ยนเลื่อนชั้นเจ้าหน้าที่ขององค์การอยู่ตลอดเวลา

เรย์ลีย์ ซี ชานเลอร์ และ แจ็ค ซี พลาโน (Ralph C Chandler และ Jack C Plano 1982) ได้ให้ความหมายขององค์การไว้ว่า กลุ่มคนซึ่งใช้การออกแบบโครงสร้าง เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายบางสิ่งบางอย่างของกลุ่ม (a goal-seeking group of individual who use a structure designed to help achieve its objectives)

ด๊บบลิว ริชาร์ด สก็อต (W Richard Scott ม ป ป) ได้ให้ความเห็นว่าองค์การเป็นคำที่สามารถนิยามไม่ได้สามแบบ ถ้ามององค์การในฐานะเป็นระบบที่สมเหตุสมผล (rational system) คำว่าองค์การหมายถึงการรวมกลุ่ม (collectivity) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายบางสิ่งบางอย่างที่เฉพาะเจาะจง และเป็นการรวมกลุ่มที่มีโครงสร้างทางสังคมที่เป็นทางการค่อนข้างสูง ถ้ามององค์การในฐานะเป็นระบบธรรมชาติ (natural system) คำว่าองค์การหมายถึงการรวมกลุ่มซึ่งโครงสร้างอย่างเป็นทางการหรือเป้าหมายทางการนั้น มีความสำคัญน้อยมากสำหรับสมาชิกของกลุ่ม ในทางตรงกันข้าม สมาชิกของกลุ่มกลับใช้โครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ ในการร่วมแรงร่วมใจกันทำงานเพื่อความอยู่รอดขององค์การ ส่วนการมององค์การในฐานะเป็นระบบเปิด (open system) นั้น องค์การหมายถึง การจับมือกันระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งพยายามเจรจาตกลงกันเพื่อแสวงหาเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

จากความหมายและแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า องค์การคือการรวมตัวกันของสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อร่วมกันปฏิบัติการกิจอย่างต่อเนื่องโดยยึดถือตามระเบียบ กฎเกณฑ์ ที่ได้ร่วมกันวางไว้ เพื่อให้เป้าหมายบรรลุที่สมาชิกในองค์การได้ร่วมกันวางไว้อย่างรวดเร็ว

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

อาร์ เอ็ม สเตียร์ (ภรณ์ กิริติบุตร 2529 77, อ้างอิงจาก R M Steers 1977) ได้เสนอตัวแปรสำคัญ (variables) มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การแยกออกตามลักษณะได้ 4 ประเภทใหญ่ ๆ ดังแสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ

ลักษณะขององค์การ	ลักษณะของสภาพแวดล้อม
โครงสร้าง - การกระจายอำนาจ - ความชำนาญพิเศษ - ความเป็นทางการ - ช่วงการบังคับบัญชา - ขนาดขององค์การ - ขนาดของหน่วยงาน เทคโนโลยี - การปฏิบัติการ - วัสดุอุปกรณ์ - ความรู้	ภายนอก - ความสลับซับซ้อน - ความมั่นคง - ความไม่แน่นอน ภายใน - แนวโน้มของความสำเร็จ - ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน - แนวโน้มการให้รางวัลและการลงโทษ - ความมั่นคงกับความเสี่ยง - การเปิดเผย การปกป้อง
ลักษณะของพนักงาน	นโยบายและวิธีปฏิบัติทางการบริหาร
การผูกพันกับองค์การ - ความสนใจ - การรักษาไว้ - ความผูกมัดใจ การปฏิบัติงาน - แรงจูงใจ เป้าหมายและความต้องการ - ความสามารถ - ความขัดแย้งของบทบาท	- การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่แน่นอน - การจัดหาและใช้ทรัพยากร - การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน - กระบวนการติดต่อสื่อสาร - ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ - การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ

โครงสร้าง (structure) ขององค์การและ เทคโนโลยี โครงสร้างหมายถึงความสัมพันธ์ของทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ ดังนั้น การวิเคราะห์โครงสร้างจึงรวมถึงการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

1 การกระจายอำนาจ (decentralization) หมายถึงความมากน้อยของการที่อำนาจ (power) และสิทธิ (authority) ได้รับการกระจายลงไปตามชั้นของการบังคับบัญชาในองค์การ (hierarchy) แนวความคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแนวความคิดเรื่องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และจากการวิจัยพบว่าจากตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าการเพิ่มการกระจายอำนาจในองค์การมักนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพมากขึ้นในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพบว่าการกระจายอำนาจสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร การติดต่อสื่อสารและการ

ป้อนข้อมูลกลับ ความพึงพอใจในงานและการรักษาไว้ซึ่งคนในองค์กร นอกจากนี้การกระจายอำนาจนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น แนะนำไปสู่ความคิดใหม่ ๆ และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร องค์กรที่มีการกระจายอำนาจ เปิดโอกาสให้พนักงานในระดับล่างของสายการบังคับบัญชาใน องค์กรมีอิสระ (autonomy) และมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

2 ความชำนาญเฉพาะอย่าง (specialization) แนวความคิดเรื่องการแบ่งส่วนงาน ไปตามความชำนาญเฉพาะอย่างหรือเฉพาะหน้าที่ (functional specialization) มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพขององค์กรสูง เพราะเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนได้มีความเชี่ยวชาญ (expertise) เฉพาะอย่าง ซึ่งทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายได้สูงมากขึ้น

3 ความเป็นทางการ (Formalization) หมายถึง ความมากน้อยของการที่กิจกรรมใน การทำงานของพนักงานถูกกำหนดอย่างจำเพาะเจาะจง หรือถูกควบคุมด้วยกฎเกณฑ์ระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นทางการ ยิ่งองค์กรมีกฎ ระเบียบ ซึ่งใช้เป็นเครื่องควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน มากเท่าใด องค์กรนั้นก็มีความเป็นทางการมากขึ้นเท่านั้น นอกจากนี้ การที่องค์กรมีความเป็น ทางการ หรือแบบแผนมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งกลับเป็นอุปสรรคต่อความมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะ ผู้บริหารซึ่งอยู่ภายใต้โครงสร้างที่มีแบบแผนมากขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งกลับเป็นอุปสรรคต่อความมีประสิทธิภาพ มากขึ้น เพราะผู้บริหารซึ่งอยู่ภายใต้โครงสร้างที่มีแบบแผนเป็นอย่างมาก มักจะทำทุกสิ่งโดยยึด ระเบียบชนิดเรียกว่า “ตามตัวอักษร” ซึ่งมักมีผลต่อพฤติกรรมใหม่ ๆ หรือพฤติกรรมที่ปรับตัวให้เข้า กับสภาพปัญหาถูกจำกัดวงแคบลง เป็นปัญหารุนแรงสำหรับองค์กร ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่กำลังเปลี่ยนแปลง

4 ช่วงการบังคับบัญชา (span of Control) หมายถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาต่อ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งจำเพาะเจาะจงถึงจำนวนคนงานซึ่งรายงานโดยตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชาชั้นแรก ฐานคติพื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ที่ความเชื่อว่ามีอัตราส่วนที่เหมาะสมระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้ บังคับบัญชา ซึ่งส่งประสิทธิภาพสูงสุดต่อการทำงานของกลุ่มผู้ทำงาน

5 ขนาดขององค์กร (Organization Size) ขนาดขององค์กรที่เพิ่มขึ้นมีความ สัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร แต่กลับมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อ ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรนำไปสู่ความไม่เต็มใจมากขึ้นของ พนักงานที่จะอยู่ต่อไปในองค์กร

6 ขนาดของหน่วยงาน (Work-Unit Size) ขนาดของหน่วยงานมีผลแตกต่างกันต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานมากกว่าต่อผลผลิตของหน่วยงาน สำหรับพนักงานการ เพิ่มขนาดของกลุ่มงานมีความสัมพันธ์กับการลดน้อยลงของความพอใจในงาน การเอาใจใส่ต่องาน ลดลง และความสามารถในการรักษาพนักงานไว้ก็ลดลง

บทบาทของเทคโนโลยี เทคโนโลยีในองค์กรหมายถึงเครื่องมือหรือวิธีการ ซึ่งองค์กรใช้ในไปการแปรสภาพตัวป้อนไปเป็นผลผลิต ก็มีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เทคโนโลยีมี

หลายรูปแบบ รวมทั้งความแตกต่างในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ และความแตกต่างในความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรม เพื่อเป้าหมายขององค์การ ส่วนความแตกต่างในด้านเทคโนโลยีนี้สัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การในการสร้างประสิทธิผล

เทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่องค์การแปลงสภาพวัตถุดิบหรือตัวป้อนที่มีจำกัดให้เปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง

สภาพแวดล้อมของงาน Steers เสนอว่ามีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์การนอกเหนือจากโครงสร้างและเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมของงานแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพการณ์ด้านการตลาด ส่วนสภาพแวดล้อมในองค์การ หมายถึงบรรยากาศองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึงทัศนคติที่หนักแน่นและเป็นไปในทางบวกต่อองค์การ พนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเองเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ Steers ได้ทำการสรุปไว้ว่ามีปัจจัย 3 ประการที่จะนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

- 1 ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์การ ความแตกต่างในความรุนแรงของความต้องการ
- 2 ลักษณะงาน เช่น ความมีความหมายของงานที่ทำและโอกาสที่จะมีความผูกพันกับผู้ร่วมงาน
- 3 ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์การที่ผ่านมาในอดีต ตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่น ๆ ที่มีต่อองค์การ

ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิผลขององค์การ ดังนี้

- 1 พนักงานมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง
- 2 พนักงานมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเลื่อมใสศรัทธา
- 3 พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ
- 4 บุคคลที่มีความผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ ความพยายามดังกล่าวมีผลให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ คือนโยบายในการบริหารและการปฏิบัติการบริหารในด้านต่าง ๆ Steers ระบุว่า เป็นเรื่องที่จะช่วยฝ่ายบริหารให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การตามที่ได้วางไว้ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1 การกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน (Strategic Goal Setting) หมายความว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงได้อย่างชัดเจน วัดได้และนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

2 การจัดหาและใช้ทรัพยากร (Resource Acquisition and Utilization) เมื่อได้ตัดสินใจแน่นอนแล้วว่าเป้าหมาย และทิศทางของการทำงานขององค์กรเป็นไปในทิศทางใดแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ฝ่ายบริหารจะต้องจัดหาทรัพยากร และใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้ ในการกระทำดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงประเด็นที่สำคัญ 3 ประการคือ

2.1 การประสานระบบและประสานงาน (System Integration and Coordination) ประกอบด้วย 5 ระบบ คือ ระบบผลิต (Productive) ระบบสนับสนุน (Supportive) ระบบการรักษา สภาพ (Maintenance) ระบบการปรับตัว (Adaptive) และระบบบริหาร (Managerial) ดังนั้น บทบาทสำคัญในการบริหารเพื่อประสิทธิผลขององค์กรก็คือ การบำรุงรักษาและประสานระบบย่อยเหล่านี้ ให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมาย และระบบย่อยต้องได้รับการจัดสรรทรัพยากรพอเพียงที่จะรักษาสภาพไว้ได้

2.2 บทบาทของนโยบาย (Role of Policy) ความรับผิดชอบพื้นฐานของฝ่ายบริหารคือการกำหนดนโยบายที่มีมาตรฐาน และนำไปปฏิบัติเป็นการปฏิบัติตามแบบแผนที่กำหนดไว้ นโยบายเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนโยบายให้แนวทาง (guidelines) สำหรับการตัดสินใจในงานประจำของพนักงาน โดยไม่ต้องเสาะหาทางแก้ปัญหาและก่อให้เกิดมาตรฐานของพฤติกรรม และคุณภาพของการตัดสินใจ นโยบายช่วยให้เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานดีขึ้น และช่วยให้การกระทำต่อเนื่องได้ง่ายขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมา นอกจากนี้ยังช่วยลดโอกาสที่จะทำผิดพลาดโดยการกำหนดระเบียบการซึ่งแก้ไขป้องกันข้อผิดพลาดไว้ก่อนล่วงหน้า

2.3 ระบบควบคุมขององค์กร (Organizational Control Systems) คือความเป็นระบบขององค์กร หมายถึงว่าจะต้องมีวงจรของการป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) และวงจรของการควบคุม (control loops) แฝงอยู่ในระบบด้วยระบบการส่งข้อมูลย้อนกลับจะช่วยชี้ว่าองค์กรกำลังทำงานอยู่ในทิศทางใดตรงกับเป้าหมายหรือไม่ เพื่อสามารถแก้ไขได้ทันที่หากมีการเบี่ยงเบนออกจากทิศทางที่วางไว้

3 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Performance Environment) จากการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานจำนวนกว่า 4 พันคนในสหรัฐ เมื่อปี 1972 โดย Opinion Research Corporation พบว่าร้อยละ 57 ของผู้ตอบรู้สึกว่าตนสามารถทำงานเพิ่มขึ้นได้อย่างสบายถ้าหากต้องการเช่นนั้น แต่ที่ไม่ได้ทำเพิ่มขึ้นเพราะยังไม่เห็นมีเหตุผลพอที่จะเพิ่มผลงาน ความเห็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานให้ได้มากที่สุด เพื่อเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นผลงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมีประสิทธิภาพก็ไม่สูงเท่าที่ควร ดังนั้นผู้บริหารควรมุ่งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อความพยายามในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ตั้งอยู่บนฐานคติที่ว่าพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรด้านคน จึงควรเป็นไปอย่างสอดคล้อง

เหมาะสมกับลักษณะงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการเลือกสรรและบรรจุบุคคล การฝึกอบรมและการพัฒนา การจัดงานและการประมิลผลการปฏิบัติงานและการให้รางวัล

4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process) รูปแบบและกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์การให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังมีบทบาทสำคัญในกระบวนการอื่นขององค์การ เช่น การใช้ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กร ดังนั้น หากไม่มีเทคนิควิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลก็ยากที่องค์กรจะบรรลุถึงความมีประสิทธิภาพได้

5 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (Leadership and Decision Making) คุณภาพของภาวะผู้นำในการบริหารมีส่วนทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพราะที่ไม่มีองค์การใดที่มีการจัดรูปองค์กรที่สมบูรณ์แบบที่สุดเพื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะได้ทำงานที่มีความหมายอยู่ตลอดเวลาได้ ภาวะผู้นำจึงอุดช่องว่างที่เกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์แบบ ด้วยการดูแลให้พฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรได้รับการประสานและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

6 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ (Organization Adaptation and Innovation) คือความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น ระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคง (stability) และการต่อเนื่องของการปฏิบัติ ซึ่งก็มีความสำคัญพอ ๆ กัน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร

อุทัย เลหาวิเชียร (2540 70) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างคือการจัดรูปแบบของงาน เพื่อควบคุมพฤติกรรมของคน โครงสร้างเมื่อจัดแล้วก็จะมีกำหนดกฎหมายและระเบียบข้อบังคับเพื่อรองรับโครงสร้างให้คนต้องปฏิบัติตาม

นรินทร์ แจ่มจรัส (2542 8) การบริหารโดยใช้แนวความคิดเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน 7's เพื่อสัมฤทธิ์ผล ประกอบด้วย โครงสร้าง (Structure) คือการออกแบบองค์การให้มีรูปแบบเรียบง่าย ชรรมา คล่องตัว การติดต่อมีพิธีรีตองมาก ผู้บริหารไม่ถือตัวให้พนักงานพบง่าย ผู้บริหารเดินตรวจตราพบปะผู้ร่วมงาน คนทำงาน พนักงานก่อตั้งกลุ่มชมรมได้ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล พบปะกันได้ทั้งที่เป็นการประชุมอย่างทางการและไม่เป็นทางการ ในด้านการประเมินผลงาน เป็นการศึกษาเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป มีขั้นตอนการทำงานไม่ยุ่งยาก

มัลลิกา ดันสอน (2543 102) ได้ให้ความหมายของโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ไว้ หมายถึงแบบแผนอย่างเป็นทางการของความสัมพันธ์และการมีปฏิสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างงานต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารและการบังคับบัญชาและทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โครงสร้างขององค์กรถูกกำหนดขึ้นเป็นแนวทางว่าทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรถูกนำ

ไปใช้งาน เพื่อที่จะทำให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ โครงสร้างขององค์การจะเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา โดยที่โครงสร้างขององค์การ จะเปลี่ยนไปตามกลยุทธ์ หรืออาจจะกว่าได้ว่า กลยุทธ์ที่องค์การเลือกจะเป็นตัวกำหนดการแบ่งงาน รูปแบบที่เหมาะสมของการไหลเวียนข้อมูล และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ ภายในองค์การ

ทงชัย สันติวงษ์ (2535 : 236) ได้กล่าวไว้ว่า โครงสร้างองค์การจะมีขอบเขตความหมาย กว้างกว่ากล่องต่างๆ และเส้นสายการบังคับบัญชาที่โยงใยตามที่ปรากฏให้เห็นในผัง และแท้จริงจะมี ส่วนประกอบจำนวนมากเกี่ยวข้องกับอยู่ภายใน ที่สามารถใช้แยกแยะและขยายความให้เห็นถึง การทำงานของบุคคล กลุ่มและหน่วยงานต่างๆ ภายในโครงสร้าง ในระดับพื้นฐานที่สุดนั้น ตัวโครงสร้าง เองก็ชี้ให้เห็นได้ว่าหน่วยงานต่างๆ ได้มีการจัดแบ่งกลุ่มอย่างไร และแบบความสัมพันธ์ที่มีอยู่ใน ระหว่างหน่วยงานต่างๆ นี้ มีแบบต่างๆ อะไรบ้าง โครงสร้าง จึงหมายถึงความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างจะ คงที่ถาวร ที่ปรากฏอยู่ท่ามกลางส่วนประกอบอีกหลายๆ อย่าง ที่องค์การมีอยู่ภายในตลอดเวลา ขณะภาพโครงสร้างองค์การได้ก่อประโยชน์ได้ระดับหนึ่งนั้น ภาพโครงสร้างยังมีได้คลุม ถึงประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบขององค์กรอีกมาก นั่นคือ เมื่อคิดถึงองค์การใด สิ่งที่ต้อง พิจารณาควบคู่กันก็คือ ระบบย่อยทั้งหลายที่มีอยู่ ซึ่งช่วยทำให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปได้ตลอดเวลา และช่วยรักษาสภาพของโครงสร้างองค์การให้อยู่ต่อไปด้วย

สรุปโครงสร้างองค์การในทางที่ถูกต้องแล้ว ควรจะครอบคลุมถึงเรื่องสำคัญต่างๆ ทั้ง 4 คือ โครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) ระบบ (Systems) และกลไกต่าง ๆ (Mechanisms)

ตาราง 2 แสดงลักษณะองค์การแบบจักรกลและองค์การแบบมีชีวิต

ลักษณะของโครงสร้าง	องค์การแบบจักรกล Machine	องค์การแบบสิ่งมีชีวิต Organic
การแบ่งงานกันทำ	ทำงานเฉพาะด้าน/ตามหน้าที่	การขยายงาน/เพิ่มงาน
สายการบังคับบัญชา	ระบุชัดเจน/การรวมอำนาจ	การมีส่วนร่วม/การกระจายอำนาจ
วิธีการปฏิบัติงาน	เป็นทางการและมีมาตรฐาน	ความยืดหยุ่น
กระบวนการทางพฤติกรรม การจูงใจ	ใช้หลักเศรษฐศาสตร์	ใช้ทั้งหลักเศรษฐศาสตร์และไม่ใช้เศรษฐศาสตร์
แบบของผู้นำ	เผด็จการ	ประชาธิปไตย
ความสัมพันธ์ของกลุ่ม	เป็นทางการและไม่เกี่ยวกับส่วนตัว	ไม่เป็นทางการและมีความเป็นส่วนตัว
การสื่อสาร	แนวตั้ง/การสั่งการ	ทั้งแนวตั้งและแนวนอน เน้นการปรึกษาหารือ

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าโครงสร้างองค์กร คือ การจัดรูปแบบของงาน แยกแยะให้เห็นถึงการทำงานของกลุ่มหรือหน่วยงาน และบุคคล ภายใต้โครงสร้างที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อควบคุมพฤติกรรมของคน ซึ่งจะต้องกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้คนปฏิบัติตาม เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการดำเนินงาน

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 83) กล่าวว่าไว้ว่าตามทฤษฎีของ Woodward สรุปประเภทของเทคโนโลยี โดยแบ่งตามความสลับซับซ้อนของกระบวนการผลิต ดังนี้

1 การผลิตเป็นหน่วยเล็ก ๆ (Small batch or unit, production) ผลผลิตมีลักษณะการผลิตจำเพาะเจาะจงไปตามความต้องการของผู้ซื้อในระดับเล็ก (Small scale) เช่น งานพิมพ์งานสร้างเครื่องบิน เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติไม่ทำซ้ำ (non repetitive)

2 การผลิตเป็นจำนวนมาก (Mass Production) ผลผลิตออกมาในลักษณะโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการประกอบเป็นแนว (assembly – line) และทำนายได้ (predictable)

3 การผลิตเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuous Process Production) ผลผลิตเกิดจากการแปลงสภาพวัตถุดิบไปสู่สภาพผลิตผลที่แล้วเสร็จด้วยกระบวนการทางเครื่องจักร เช่น ผลิตผลทางเคมี การกลั่นน้ำมัน

อ้างตามทฤษฎีของ Thompson จำแนกประเภทเทคโนโลยีไปตามลักษณะการจัดหน่วยงานในองค์กร ดังนี้

1 เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกันยาว (Long – linked technology) มีลักษณะของการที่หน่วยงานหลาย ๆ หน่วยมีการทำงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกัน (interdependence) ซึ่งใกล้เคียงกับลักษณะการผลิตเป็นจำนวนมาก (mass production) ของ Woodward

2 เทคโนโลยีที่เป็นสื่อ (Mediating technology) มีลักษณะการเชื่อมโยงเอาหน่วยงานในระบบเป็นเอกเทศเข้าด้วยกัน โดยการใช้ระเบียบปฏิบัติที่มีมาตรฐานเดียวกัน เช่น กิจการธนาคาร แยกประเภทลูกค้าออกเป็นผู้ฝากเงินกับผู้ยืมเงิน แล้วมีการปฏิบัติต่อแต่ละประเภทไปตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน

3 เทคโนโลยีแบบเข้มข้น (Intensive technology) มีลักษณะของความพิเศษของการใช้เทคโนโลยีไปตามความจำเป็น และความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผลผลิต เช่น การให้การรักษาพยาบาลคนไข้ของโรงพยาบาล

สรุปได้ว่าเทคโนโลยี หมายถึง กระบวนการที่องค์กรแปลงสภาพวัตถุดิบหรือตัวป้อนที่มีจำกัดให้เปลี่ยนเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและทางสมอง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายใน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 113) กล่าวว่าไว้ว่าการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเป็นการพิจารณาจุดแข็งและจุดอ่อนซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินขอบเขตด้านหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ การตลาด การผลิต การปฏิบัติการ การวิจัยและการพัฒนา การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ การเงิน การบัญชี รวมทั้งลักษณะขององค์กร เช่น เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร โครงสร้างขององค์กร การบันทึกข้อมูล ความสำเร็จ ลำดับของวัตถุประสงค์ นโยบายวิธีการ กฎระเบียบ และความสามารถของทีมบริหาร การประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ เพราะองค์กรสามารถใช้จุดแข็งกำหนดเป็นกลยุทธ์และหาวิธีการในการปรับปรุงจุดอ่อน ตัวอย่าง จุดแข็งขององค์กรประกอบด้วย แรงงานที่มีทักษะสูง การได้รับความคุ้มครองจากสิทธิบัตร สินเชื่อด้านการเงิน และการรู้จักตราสินค้าเป็นอย่างดี จุดอ่อนของบริษัทคือ มีต้นทุนสูงกว่าคู่แข่ง ใช้เวลานานในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ระบบข้อมูลการจัดการที่ล้าสมัย โครงสร้างงานที่มีระบบงานล่าช้า เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2538 : 22 – 24) กล่าวว่าไว้ว่า การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในเป็นการพิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต เราเรียกว่าการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเหล่านี้ว่าการวิเคราะห์สวอท (SWOT Analysis) ซึ่งจุดแข็ง (Strengths) หมายถึงการดำเนินงานภายในที่บริษัทสามารถจะกระทำได้ดี บริษัทจะต้องวิเคราะห์การดำเนินงานภายใน เช่น การบริหาร การเงิน การตลาด การผลิต และการวิจัยและพัฒนา เพื่อการพิจารณาถึงจุดแข็งของ

การดำเนินงานภายในเหล่านี้เป็นระยะ บริษัทที่บรรลุความสำเร็จจะกำหนดกลยุทธ์ของบริษัทที่ใช้ประโยชน์จากจุดแข็งจากการดำเนินงานภายในเหล่านี้อยู่เสมอ ส่วนจุดอ่อน (Weaknesses) หมายถึงการดำเนินงานภายในที่บริษัทไม่สามารถกระทำได้ดี การดำเนินงานภายในเหล่านี้ เช่น การบริหาร การเงิน การตลาด การผลิต และการวิจัยและพัฒนาจะเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของบริษัท บริษัทจะต้องกำหนดกลยุทธ์ของบริษัทที่สามารถลบล้าง หรือปรับปรุงจุดอ่อนของการดำเนินงานภายในเหล่านี้ให้ดีขึ้น

สภาพแวดล้อมภายในจะประกอบด้วยปัจจัยที่อยู่ภายในบริษัทเอง และไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมระยะสั้นของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ โครงสร้างวัฒนธรรม และทรัพยากรของบริษัท โครงสร้างบริษัท (Corporate Structure) จะแสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มงาน ความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ การไหลเวียนของงาน และการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท เรามักเรียกโครงสร้างบริษัทนี้ว่า “สายการบังคับบัญชา” โดยทั่วไปโครงสร้างบริษัทจะถูกแสดงให้เห็นเป็นภาพภายในแผนภูมิองค์กร วัฒนธรรมขององค์กร (Corporate Culture) จะหมายถึงความเชื่อ ความคาดหวัง และค่านิยมร่วมกันของบรรดาบุคคลภายในบริษัท โดยทั่วไปจะปรากฏขึ้นมาเป็นบรรทัดฐานที่ระบุพฤติกรรมที่ยอมรับกันของบุคคลตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงลงมาจนถึงพนักงานระดับล่างสุด ทรัพยากรของบริษัท (Corporate Resources) จะหมายถึงทรัพย์สินทุกอย่างภายในการผลิตและการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัท ทรัพย์สินเหล่านี้ได้แก่ คน เงินทุน วัตถุดิบ โรงงาน เทคโนโลยี และทักษะ เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมภายในเป็นการพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อนขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต จุดแข็ง คือการดำเนินงานภายในที่องค์กรสามารถกระทำได้ดี เพื่อให้บรรลุตามกลยุทธ์ที่บริษัทได้วางไว้ ส่วนจุดอ่อนหมายถึงการดำเนินงานภายในที่บริษัทไม่สามารถกระทำได้ดี ซึ่งทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

พอร์ตเตอร์ และสมิท (Mowday and others 1982 : 27 , citing Porter and Smith n d) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมด ระหว่างพนักงานและองค์กร จะรวมถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน และความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันนี้จะมีคุณลักษณะ คือความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

เชลดอน (Sheldon 1971 143) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การ เป็นการประเมินองค์การไปในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์การ และเป็นความตั้งใจของบุคคลในองค์การที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ฮอลล์และคนอื่น ๆ (Hall and others 1970 176) กล่าวถึงความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นกระบวนการนำองค์การไปสู่เป้าหมาย และยังมีผลทำให้บุคคลในองค์การมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปในทางเดียวกับองค์การ

ทฤษฎีลำดับความต้องการ

มาสโลว์ (Maslow 1964 66 - 67) ได้ให้สมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ 3 ประการ

- 1 มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาไม่มีการสิ้นสุด
- 2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไปอีก
- 3 ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา

มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs) ของคนไว้ 5 ลำดับ ดังนี้

- 1 ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน (Basic physical needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่ เช่น ต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม ยารักษาโรค ตลอดจนความต้องการทางเพศ เป็นต้น
- 2 ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and security needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการขั้นสูงต่อไป คือความต้องการด้านความปลอดภัยและความมั่นคงต่าง ๆ เช่น ความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่ถูกปลด หรือย้ายงานบ่อย ๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทัดเทียมกัน เวลาป่วยก็ได้รับการรักษาพยาบาล เมื่อจะออกจากงานก็ต้องได้รับบำเหน็จบำนาญเป็นการตอบแทน นอกจากนี้ต้องมีรายได้พอสมควรแก่การดำรงชีพ
- 3 ความต้องการทางสังคม (Social and belonging needs) หมายถึงความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับตนเข้าเป็นสมาชิก ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เมื่อคนเรารู้สึกว่า สังคมยอมรับแล้วก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบ รักษาส่วนได้ส่วนเสียของสังคมอย่างเต็มที่

- 4 ความต้องการมีฐานะเด่น และได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem and self respect needs) เป็นความต้องการมั่นใจในตนเอง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น ต้องการมีเกียรติมีชื่อเสียงในหมู่คนทั่วไป
- 5 ความต้องการได้รับความสำเร็จ (Self actualization) ความต้องการขั้นสุดท้ายนี้ เป็นความนึกคิดอย่างสูงสุดในชีวิต มนุษย์อยากจะมีความสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่าง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

เฮอริชเบอร์ก และคณะ (Herzberg and Others 1968 82-83) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึงการทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งสำคัญ รายละเอียดของทฤษฎี 2 ปัจจัยมีดังนี้

1 ปัจจัยจูงใจ

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยจูงใจมี 6 ประการ

- 1 1 ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth)
- 1 2 ลักษณะงาน (Work content)
- 1 3 ความสำเร็จ (Achievement)
- 1 4 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 1 6 ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)

2 ปัจจัยค้ำจุน

เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยค้ำจุนนี้เป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ปัจจัยค้ำจุนมี 10 ประการ คือ

- 2 1 นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration)
- 2 2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical)
- 2 3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation Superior)
- 2 4 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation Subordinate)
- 2 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation peers)
- 2 6 เงินเดือน (Salary)
- 2 7 สถานภาพทางสังคม (Status)
- 2 8 สภาพการทำงาน (Working condition)

2 9 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life)

2 10 ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กสนับสนุนให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน ให้เกิดความผูกพันต่องานและต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหาร

สมยศ นาวิการ (2538 : 27) ได้กล่าวไว้ว่า นโยบายคือแนวทางที่ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างกว้าง ๆ เพื่อการตัดสินใจทั่วทั้งบริษัท ดังนั้นนโยบายจะเป็นแนวทางอย่างกว้าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงระหว่างการทำหนดกลยุทธ์และการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัท

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2546 : 16 – 25) ได้กล่าวถึงแนวคิดทางการบริหารจัดการในศตวรรษที่ 21 เปลี่ยนไปจากรูปแบบการบริหารแบบเดิม โดยเปรียบเทียบความแตกต่างทางการบริหารในศตวรรษที่ 20 และ 21 ดังแสดงในตาราง 3

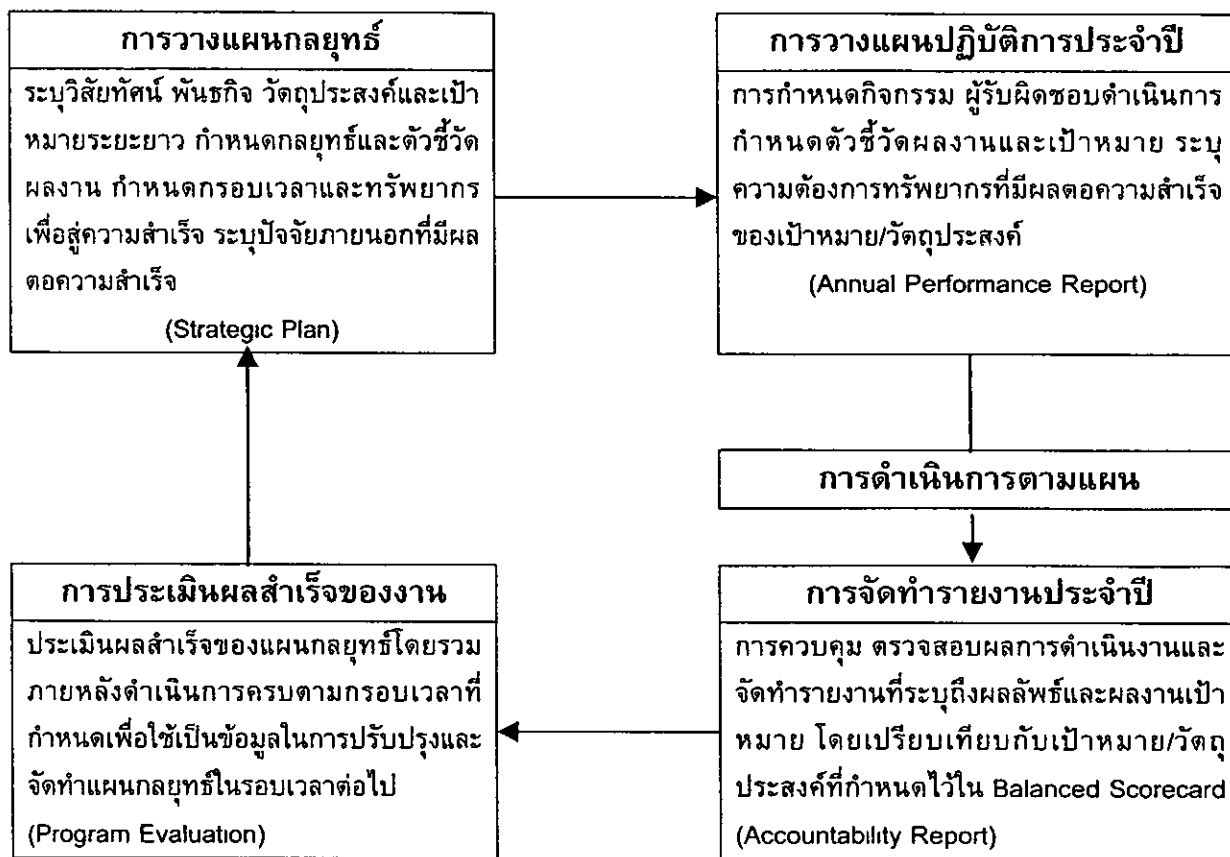
ตาราง 3 แสดงการเปรียบเทียบการบริหารในศตวรรษที่ 20 และ 21

ศตวรรษที่ 20	ศตวรรษที่ 21
มีความมั่นคงและพยากรณ์ได้ไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก	มีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เหมือนเดิมที่เคยเปลี่ยน
กำหนดขนาดปริมาณงานและมีมาตรฐาน	มีความรวดเร็วและเปี่ยมด้วยความรับผิดชอบ
ผู้นำคือผู้ที่ดำรงตำแหน่งในระดับสูง	ทุกคนในองค์กรคือผู้นำ
องค์กรมีกฎระเบียบที่เข้มแข็ง	องค์กรมีความยืดหยุ่นได้
ใช้การควบคุมตามกฎระเบียบและสายการบังคับบัญชา	ควบคุมโดยวิสัยทัศน์และคุณค่าของงาน
มีระบบการป้องกันข้อมูลที่แน่นอน	มีการแบ่งปันข้อมูลให้รับรู้ร่วมกัน
มีการวิเคราะห์เชิงปริมาณ	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
ต้องการความชัดเจนแน่นอน	มีความท้าทาย
เป็นการทำงานเชิงรับ	เน้นการทำงานเชิงรุก
องค์กรไม่เป็นอิสระ	องค์กรมีความเป็นอิสระ
การประสานงานแนวดิ่ง	การประสานทุกระดับ
รักษาผลประโยชน์ทางการแข่งขัน	เน้นการทำงานในสภาพการแข่งขัน
การแข่งขันเพื่อหวังผลในตลาดลูกค้าปัจจุบัน	การแข่งขันกลายเป็นความร่วมมือกัน
	การคิดริเริ่มเพื่อสร้างตลาดการค้าสำหรับอนาคต

ตาราง 4 แสดงรูปแบบทางการบริหารแบบเดิม และรูปแบบที่เปลี่ยนแปลง

ผู้บริหารแบบเดิม (Traditional manager)	ผู้บริหารแบบใหม่ในยุคปัจจุบัน (Contemporary manager)
<p>คิดเสมอว่าตนเองคือผู้บริหารคือนายจ้าง</p> <p>ทำงานตามสายการบังคับบัญชา</p> <p>ทำการตัดสินใจแต่เพียงลำพัง</p> <p>ข้อมูลบางอย่างเปิดเผยไม่ได้</p> <p>พยายามสร้างกฎเกณฑ์เพื่อยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด</p> <p>แสวงหาการทำงานตามทิศทางและแสวงหาคำตอบในการทำงาน</p> <p>ทำงานตามแบบเดิมที่เคยทำมา</p> <p>พิจารณาความต้องการของนายจ้างและการแข่งขัน</p> <p>ต้องการเวลาในการทำงานมาก</p>	<p>คิดเสมอว่าตนเองคือผู้สนับสนุนและที่ปรึกษาแก่พนักงาน</p> <p>ทำงานเกี่ยวข้องกับทุกคนที่ทำงานนั้นให้สำเร็จ</p> <p>ยินยอมให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ</p> <p>รับทราบข้อมูลต่าง ๆ รวมกัน</p> <p>หลักเกณฑ์ในการทำงานกำหนดไว้กว้าง ๆ</p> <p>พิจารณาคำถามในการทำงาน มีความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหา มีการเจรจาต่อรองเพื่อหาข้อสรุปสุดท้าย</p> <p>เรียนรู้วิถีทางใหม่ ๆ ในการทำงาน</p> <p>สร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน</p> <p>มีความยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน</p> <p>มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน</p> <p>ต้องการผลงานมากกว่าเวลาที่ใช้ในการทำงาน</p>

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (สุพจน์ ทราญแก้ว 2545 : 30, อ้างอิงจากทิพาวดี เมฆสวรรค์ 2541) ได้นิยามการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Management for Results) ไว้ว่า การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มีความหมายตามชื่อเรียกคือการบริหารโดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์คือความสัมฤทธิ์ผลเป็นหลัก โดยใช้ระบบการประเมินผลงานที่อาศัยตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อนผลงานให้ออกมาเป็นรูปธรรม ซึ่งผลการประเมินนี้จะนำมาใช้ในการตอบคำถามถึงความคุ้มค่าในการทำงาน ใช้แสดงผลงานต่อสาธารณะ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น กล่าวคือ การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือการบริหารที่เน้นผลสัมฤทธิ์ (Result) ขององค์การโดยมีการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (Performance Indicators PI) ที่เป็นรูปธรรม หนึ่งในส่วนของผลสัมฤทธิ์หมายถึง ผลผลิต (Output) + ผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เกิดขึ้น ซึ่งกระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์สามารถเขียนสรุปเป็นแผนภาพ เพื่อเพิ่มความเข้าใจได้ดังนี้

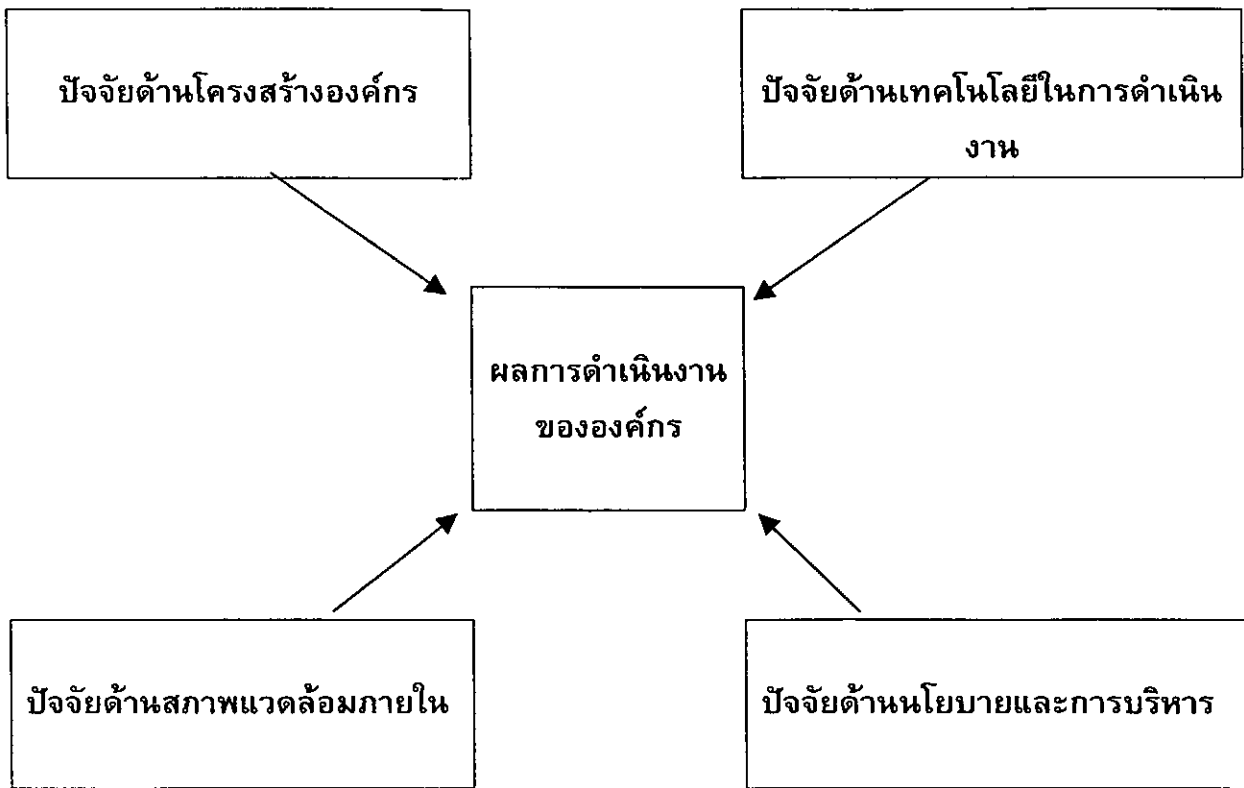


ภาพประกอบ 2 กระบวนการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์

ทีมา สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ หน้า 30

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร โดยพิจารณาถึงการกำหนดเป้าหมายขององค์กรที่แน่นอน การใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อม กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ รวมถึงการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ เป็นการมุ่งเน้นในเรื่องผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรเกิดประสิทธิผล

สรุปได้ว่า จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร มีความสอดคล้องกับทฤษฎีปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรของ Steers และสามารถสรุปผลงานวิจัยได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545 : 136) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของกรอบแนวคิดว่าด้วยการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งการวัดประสิทธิผลขององค์กรหรือการวัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรโดยการเปรียบเทียบผลงาน การจัดลำดับ หรือการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบุคคล องค์กรต่าง ๆ ที่ได้เคยมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เนื่องจากสังคมและองค์กรต่าง ๆ ประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่หลากหลายทั้งในส่วนของ บทบาทหน้าที่และลักษณะของความคาดหวัง จึงทำให้ประเด็นเรื่องความหมายของประสิทธิผลขององค์กร เป็นสิ่งที่ขาดความเห็นพ้องต้องกันในหมู่นักวิชาการ และสมาชิกองค์กรแต่ละแห่ง ซึ่งพอจะสรุปความหมายของประสิทธิผลขององค์กรที่ Campbell ได้รวบรวมไว้ถึง 30 ความหมาย (พิทยา บวรวัฒนา 2541 : 80) กล่าวคือ

1 ประสิทธิภาพรวม (Overall Effectiveness) การประเมินผลทั่วไป ซึ่งใช้เกณฑ์หรือมาตรฐานสำหรับวัดหลาย ๆ แง่มุมเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยปกติแล้ว ประสิทธิภาพส่วนรวมวัดได้จากการรวบรวมสถิติการปฏิบัติงานทั้งหลาย ตามที่ได้บันทึกไว้ในเอกสารต่าง ๆ หรือประสิทธิผลส่วนรวมอาจวัดได้จากความคิดเห็นของบุคคลทั้งหลาย ซึ่งมีความคุ้นเคยกับองค์กรนั้น ๆ

2 ผลผลิตสูง (Productivity) ผลผลิตสูงวัดได้จากปริมาณหรือจำนวนของผลผลิตหรือ

การบริการขององค์กร การผลิตสูงวัดได้สามระดับคือระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร การวัดผลผลิตสูงอาจใช้สถิติการผลิตที่บันทึกไว้ในเอกสาร หรืออาจวัดได้จากความเห็นของบุคคลทั้งหลายซึ่งมีความคุ้นเคยกับองค์กรนั้น ๆ

3 ประสิทธิภาพ (efficiency) ซึ่งหมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่จะต้องเสียไป สำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้น

4 กำไร (Profit) จำนวนรายได้สุทธิจากการขายสินค้าและบริการ ภายหลังจากที่ได้หักค่าใช้จ่ายและข้อผูกพันต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

5 คุณภาพ (Quality) หมายถึงคุณภาพของผลผลิต (Product) หรือบริการ (Service) พื้นฐานขององค์กร

6 อุบัติเหตุ (Accidents) หมายถึง ความถี่ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานซึ่งทำให้เกิดการสูญเสียเวลาทำงานไป

7 การเจริญเติบโต (Growth) การเจริญเติบโตขององค์กร แสดงออกโดยการที่ตัวแปรบางตัวแปรขยายตัวเพิ่มขึ้น เช่น จำนวนอัตรากำลังทั้งหมด ความสามารถในการผลิตและบริการ สิทธิประโยชน์ ยอดขาย กำไรส่วนแบ่งการตลาด และจำนวนการประดิษฐ์ค้นคิดของใหม่ ๆ การเจริญเติบโตเป็นเรื่องของการเปรียบเทียบสภาพขององค์กรในปัจจุบันกับสภาพขององค์กรในอดีต

8 การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การขาดงานโดยไม่มีข้ออ้างที่เพียงพอเกิดขึ้นมากแค่ไหน และบ่อยครั้งแค่ไหน

9 การลาออกจากงาน (Turnover) เป็นการวัดเชิงเปรียบเทียบว่าองค์กรมีการลาออกจากงานโดยสมัครใจบ่อยครั้งแค่ไหน

10 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของตน

11 การจูงใจ (Motivation) โดยทั่วไปการจูงใจหมายถึง ความทุ่มเทของจิตใจหรือกำลังใจที่บุคคลมีต่อการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

12 ขวัญ (Morale) ขวัญเป็นคำที่ใช้อธิบายลักษณะของกลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มมีเป้าหมายร่วมกัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม มีความผูกพันซึ่งกันและกัน เรื่องขวัญเป็นเรื่องของกลุ่ม ในขณะที่เรื่องการจูงใจและความพึงพอใจ เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคล

13 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับความมากน้อยและการกระจายการควบคุมของฝ่ายจัดการที่มีอยู่ในองค์กร เพื่อใช้ในการสั่งการและมีอิทธิพลเหนือสมาชิกทั้งหลายขององค์กร

14 ความขัดแย้ง/ความสามัคคี (Conflict/cohesion) องค์กรที่มีความสามัคคีเป็นองค์กรที่สมาชิกทั้งหลายชอบพอกัน ทำงานร่วมกัน ติดต่อกันอย่างเต็มที่ และอย่างเปิดเผย ตลอดจนประสานงานการทำงานของแต่ละคนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียว ในทางตรงกันข้าม องค์กรที่มีความขัดแย้ง เป็นองค์กรที่สมาชิกทั้งหลายทะเลาะกัน ขาดการประสานงานและติดต่อกันซึ่งกันและกัน

15 ความยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility/adaptation) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงการทำงานขององค์กร เพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม

16 การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and goal setting) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่องค์กรวางแผนอย่างเป็นระบบสำหรับอนาคต และระดับที่องค์กรมีการกำหนดเป้าหมายอย่างจริงจัง

17 ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus) หมายถึง ระดับความมากน้อยที่สมาชิกองค์กรทั้งหลายเห็นพ้องต้องกันเป้าหมายขององค์กร

18 ความยึดมั่นในเป้าหมายขององค์กร (Internalization of Organizational Goals) หมายถึง การยอมรับในเป้าหมายขององค์กรของสมาชิกว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และเหมาะสม

19 ความเห็นพ้องต้องกันในบทบาท และปทัสถาน (Role and norm congruence) หมายถึง ระดับของความเห็นพ้องต้องกันระหว่างสมาชิกขององค์กรในเรื่องต่างๆ เช่น ทัศนคติการควบคุมการทำงาน ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ขวัญ เป็นต้น

20 ความสามารถของฝ่ายจัดการในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัว (Managerial Interpersonal Skills) หมายถึง ระดับความสามารถของฝ่ายจัดการในการติดต่อกับลูกน้องและเพื่อนร่วมงานเป็นการส่วนตัว จนทำให้ลูกน้องและเพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

21 ความสามารถของฝ่ายจัดการในการทำงาน (Managerial task Skills) หมายถึง ระดับความสามารถโดยส่วนรวมทั้งหมด ที่ฝ่ายนักบริหารงานมีอยู่ในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานหลักโดยตรง

22 การจัดการข้อมูลข่าวสารและการติดต่อ (Information Management and Communication) หมายถึง การวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรได้อย่างสมบูรณ์ อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างถูกต้อง

23 ความพร้อมเพรียง (Readiness) หมายถึง ความเห็นโดยส่วนรวมเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่องค์กรจะทำงานพิเศษที่ขอให้ทำได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

24 การใช้ประโยชน์จากสภาพแวดล้อม (Utilization of Environment) หมายถึง ขอบเขตที่องค์กรติดต่อสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมได้เป็นอย่างดี จนสามารถแสวงหาทรัพยากรที่ขาดแคลนและมีค่าที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร

25 การประเมินโดยบุคคลภายนอก (Evaluations by External Entities) หมายถึง การประเมินผลองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร โดยบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ถูกประเมินผล ซึ่งเป็นการพิจารณาถึงความจงรักภักดี ศรัทธา และการสนับสนุนที่องค์กรได้รับจากกลุ่มต่าง ๆ เช่น ลูกค้า เจ้าของกิจการ ประชาชน

26 ความมีเสถียรภาพ (Stability) หมายถึง การรักษาโครงสร้างหน้าที่และทรัพยากรขององค์กรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยเฉพาะในเวลาที่ต้องเผชิญกับความกดดัน

27 คุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resources) หมายถึง เกณฑ์หรือมาตรฐานการวัดมูลค่าของสมาชิกองค์การแต่ละท่านที่มีต่อองค์การ

28 การมีส่วนร่วมและการแบ่งบารมี (Participation and Shared Influence) หมายถึงระดับความมากน้อย ที่สมาชิกในองค์การแต่ละท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตนโดยตรง

29 การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ความพยายามที่องค์การมีต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

30 การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึงความสำคัญที่องค์การให้ต่อการบรรลุเป้าหมายใหม่ ๆ ที่สำคัญ

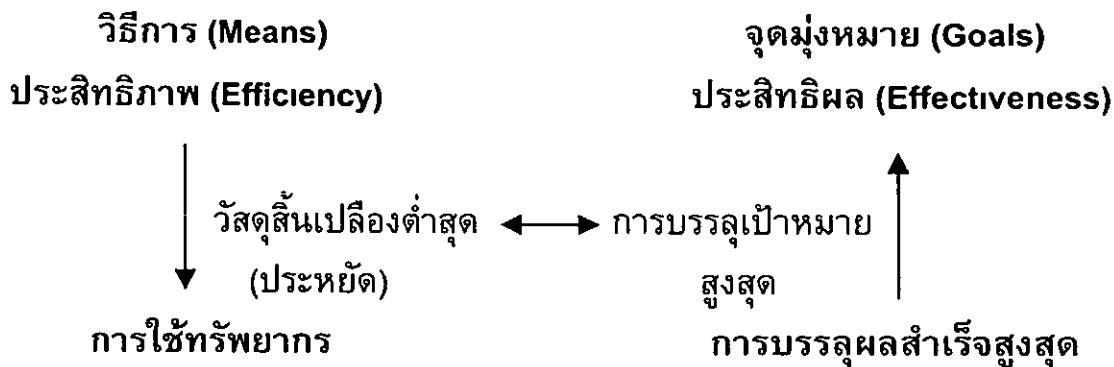
เบ็คเคอร์ และ ดี นิวฮอสมเซอร์ (Becker and D Neuhauser 1975) กล่าวว่าในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เพียงพอแล้ว การบรรลุเป้าหมายยังต้องประกอบด้วยปัจจัย

- 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความซับซ้อนหรือความแน่นอน
- 2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน
- 3 ผลการทำงานที่มองเห็นได้

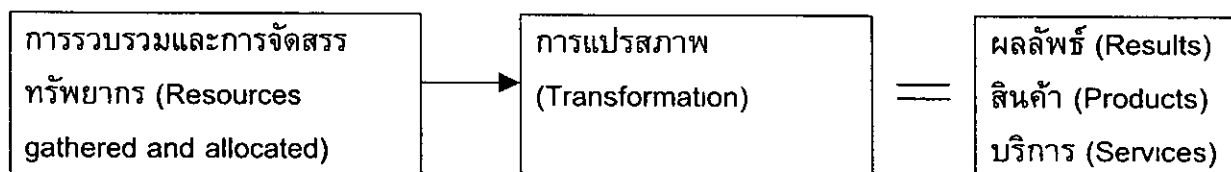
Becker กล่าวว่า โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วน เคทซ์และคาห์น (Katz and Kahn 1987) เสนอว่าปัจจัยต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 254) กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงการวัดผลผลิต (Output) ของงาน ซึ่งถือว่าบรรลุเป้าหมาย (Goal accomplishment) ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ที่ใช้ในกระบวนการแต่จะคำนึงถึงการกระทำที่ถูกต้อง (Doing the right things) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่กำหนดไว้

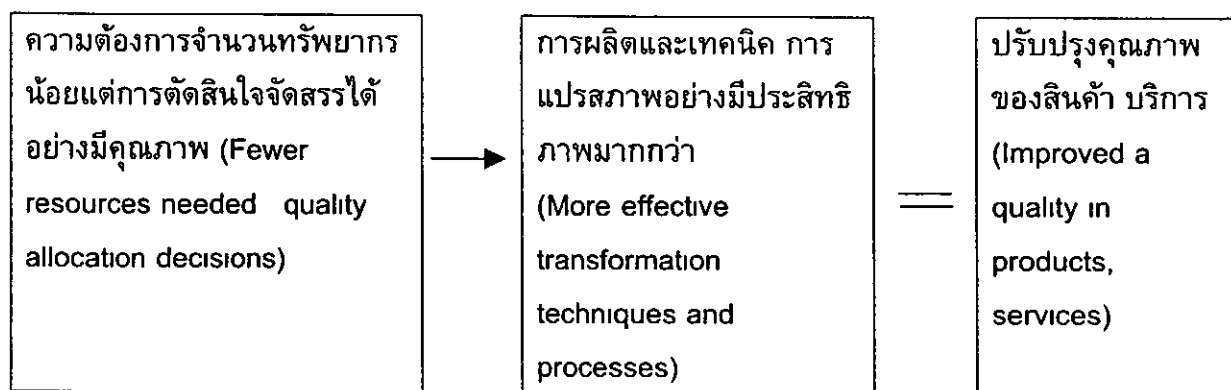
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 700) กล่าวว่าว่าการเพิ่มผลผลิต (Productivity) คือผลผลิตที่ออกมาทั้งในรูปของสินค้าและบริการหารด้วยปัจจัยที่นำเข้า หรือเน้นความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนทั้งหมดของสินค้าหรือบริการที่ถูกผลิต (Output) และทรัพยากรองค์การที่ต้องการ (Input) ผลิตสินค้าหรือบริการ ส่วนประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) บริษัทจะมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ดังนี้



องค์การแปรสภาพทรัพยากรเป็นผลลัพธ์
(Organization transforms resource in results)



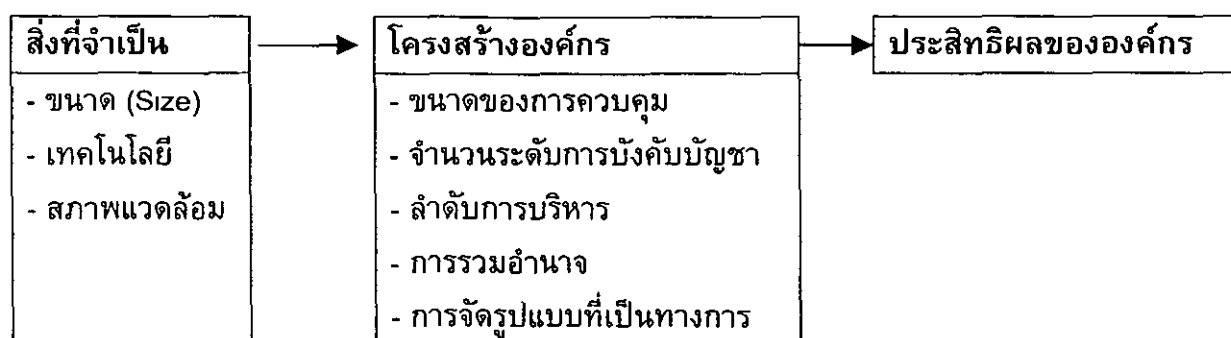
ผลผลิตเพิ่ม ทรัพยากรน้อยและใช้ประโยชน์ได้ดีกว่า
(Productivity Fewer resources and better utilized)



ภาพประกอบ 4 แสดงการใช้วิธีการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

ที่มา ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *ธุรกิจทั่วไป* ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ หน้า 700

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 868) กล่าวว่าการศึกษาข้อกำหนดของโครงสร้างซึ่งมีลักษณะสำคัญของโครงสร้างที่ต้องศึกษา เป็นดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงการศึกษาข้อกำหนดของโครงสร้าง

ทีมา ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) ธุรกิจทั่วไป ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ หน้า 868

ธงชัย สันติวงษ์ (2535 7 - 8) ได้กล่าวถึงความมีประสิทธิผลขององค์การว่าไม่ควรจำกัดการวัดโดยสนใจแต่เฉพาะตัวผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ หรือการวัดแต่เพียงผลผลิตที่ทำออกมาได้เท่านั้น ในทางที่ถูกต้องแล้ว การวัดจะต้องมีการวัดให้เห็นถึงขนาดความสำเร็จว่ามีมากน้อยเพียงใด ผลสำเร็จดีขนาดไหน โดยทำการวัดให้ลึกลงไปทั้งสองทางคือ

1 การวัดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ทำได้ และผลผลิตที่ทำออกมาได้ว่า สามารถทำได้ตามเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ดีเพียงใด

2 การวัดว่าองค์การสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของคนงานให้ดีขึ้นได้ขนาดไหน และได้ช่วยตอบสนองตรงตามความต้องการของพนักงานเพียงใด

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (ภรณ์ กীরติบุตร 2529 75 - 77, อ้างอิงจาก Richard M Steers 1977) เสนอแนวทางในการวิเคราะห์การประเมินหาความมีประสิทธิผลขององค์การโดยพิจารณาแนวคิดที่สัมพันธ์กัน 3 ประการ คือ

1 การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด (Goal Optimization) คือการใช้เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องวัดประสิทธิผลขององค์ การประสิทธิผลในที่นี้ หมายถึงความสามารถ (Capacity) ขององค์การในการได้มา (Acquire) และใช้ประโยชน์ (Utilize) ทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2 แนวความคิดด้านระบบ (Systems Perspective) แนวความคิดที่ศึกษาประสิทธิผลขององค์การ คือการใช้แนวความคิดด้านระบบซึ่งไม่เพียงแต่สอดคล้องกับความคิดเรื่องเป้าหมาย ทั้งสองแนวความคิดยังสัมพันธ์กันอีกด้วย การวิเคราะห์เป้าหมายของแนวความคิดนี้กระทำในรูปของระบบซึ่งหมายความว่าเป้าหมายไม่ใช่อยู่ในสภาพที่นิ่งอยู่กับที่ (Static) แต่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

3 การเน้นเรื่องพฤติกรรม (Behavioral Emphasis) แนวความคิดด้าน Goal Optimization เน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่มีต่อความสำเร็จขององค์การในระยะยาว หรืออีกนัยหนึ่งคือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์การจะสามารถบรรลุได้ก็โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกขององค์การ

แคปโลว์ (ภรณ์ กิริติบุตร 2529 59, อ้างอิงจาก Caplow 1964) กล่าวในเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติการขององค์การของ Theodore Caplow ในปี 1964 มุ่งที่จะสร้างที่ Caplow เรียกว่า “แบบจำลองเดี่ยวทางทฤษฎี” (single theoretical mode) ใช้ในการวิเคราะห์องค์การทุกประเภทหรือขนาด ไม่ว่าจะตั้งอยู่ในแหล่งที่วัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์อย่างไร เพื่อนำไปสู่การคาดคะเนที่เป็นประโยชน์ให้กว้างขึ้น ตามแบบจำลองของ Caplow เสนอแนะว่าประสิทธิผลขององค์การ สามารถประเมินผล โดยวัดจากตัวแปร 4 ตัว ดังนี้

1 ความมั่นคง (Stability) คือการวัดความสามารถขององค์การในการรักษา (Maintain) โครงสร้างขององค์การไว้ ตัวแปรนี้สัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัยด้านตัวป้อน (Input) และกระบวนการ (Process) ในทฤษฎีระบบ การรักษาไว้ซึ่งสภาพและการพัฒนาโครงสร้าง รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวกับการได้มาซึ่งทรัพยากร (Acquiring Resources) การใช้ตัวป้อน (Input) อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติอย่างมีเหตุผล และการรักษาระเบียบ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มุ่งไปสู่การสร้างองค์การ ซึ่งสามารถควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกองค์การได้สำเร็จ

2 ความผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หมายถึงความสามารถขององค์การในการหลีกเลี่ยงการขัดแย้งระหว่างสมาชิกขององค์การ โดยการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเพิ่มความสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction) และรวมถึงการสร้างและการรักษาไว้ซึ่งข้อกำหนดเกี่ยวกับพฤติกรรม (Codes of behavior) ควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกเป็นกิจกรรมสำคัญ ซึ่งสัมพันธ์กับทั้งการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและการปฏิบัติตาม

3 ความสมัครใจ (Voluntarism) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจัดให้มีการพึงพอใจสำหรับบุคคลและความปรารถนาของสมาชิกที่จะคงมีส่วนร่วมต่อไป

4 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) หมายถึงผลรวมสุทธิของกิจกรรมขององค์การ ซึ่งคล้ายคลึงกับคำว่าความสามารถในการผลิตของ Seiler นอกจากนี้ยังใกล้เคียงกับแนวความคิดของ Price ว่าประสิทธิผลหมายถึงความมากน้อยของการบรรลุถึงเป้าหมาย

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 185) จากแนวคิดและการวิเคราะห์วิจัยของชาวต่างชาติในเรื่องการประเมินประสิทธิผลขององค์การพอจะสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้ คือ

1 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของเป้าหมาย (The Goal Approach) การใช้แบบจำลองของเป้าหมาย (Goal Model) อ้างว่ามาตรการที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลจะต้องตั้งอยู่บนวิธีการและเป้าหมาย (Means and Ends) ขององค์การมากกว่าที่จะใช้เกณฑ์การวัดที่อยู่ภายนอกองค์การ โดยพบว่าความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และการปราศจากซึ่งความกดดัน (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์ต่อกันและเกี่ยวข้องกับ

กับการประเมินประสิทธิผลขององค์การ เกณฑ์ซึ่งบ่งชี้ (Indicators) ความมีประสิทธิภาพเหล่านี้สัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ

2 การประเมินประสิทธิผลในแง่ของระบบ - ทรัพยากร (The System-Resource Approach) ซึ่งตั้งอยู่บนแนวความคิดว่าองค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยน (Exchange) และแข่งขัน (Competition) ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงหมายความว่าความสามารถขององค์การในการแสวงหาผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรซึ่งหายากและมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิภาพที่สุดก็ต่อเมื่อองค์การสามารถแสวงหาผลประโยชน์สูงสุด (Maximizes) ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรองและใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) ในการได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource Procurement) อย่างไรก็ดีตาม แนวคิดด้านระบบทรัพยากรมิได้แตกต่างไปจากการใช้เป้าหมายมากนัก เพราะเป้าหมายขององค์การอย่างหนึ่งคือการสรรหา (Acquisition) ทรัพยากรจากสภาพแวดล้อม ดังนั้น การขยายความของเป้าหมายขององค์การหรือเป็นการมองเป้าหมายในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากขึ้นจึงนำไปสู่การประเมินประสิทธิภาพ

3 การประเมิน ประสิทธิภาพโดยใช้หลายเกณฑ์ (The Multiple Criteria of Effectiveness) วิธีการนี้ความเหมาะสมเป็นที่ยอมรับกันกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการและเมื่อนำไปใช้วัดองค์การในทางปฏิบัติ ซึ่งฝ่ายบริหารขององค์การสามารถนำเกณฑ์ต่าง ๆ ต่อไปนี้ ไปใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตนได้ก็คือ

3 1 ความสามารถในการผลิตและประสิทธิภาพ โดยวัดจากผลผลิต

3 2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ สไตล์การอำนวยการและสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3 3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนา การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้

จากรูปแบบ และวิธีการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่มีผู้คิดค้นมา เพื่อประเมินความสามารถขององค์การดังได้กล่าวมาแล้ว มีผู้นำมาสร้างเป็นแบบจำลอง เพื่อใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1 ความสามารถในการผลิต (Productivity)
- 2 ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)
- 3 ความพึงพอใจ (Satisfaction)
- 4 การปรับตัว (Adaptiveness)
- 5 การพัฒนา (Development)

การประเมินทรัพยากรขององค์กรตามทฤษฎีของ Resource-based

อัจฉรา จันทรฉาย (2545 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรขององค์กรประกอบด้วย ทรัพยากรที่มีตัวตน (Tangible Assets) ได้แก่ สินทรัพย์ต่าง ๆ โดยปกติจะบันทึกในงบดุล ส่วน ทรัพยากรที่ไม่มีตัวตน (Intangible Resources) ได้แก่ ทักษะ (Skills) ชื่อเสียง ความรู้ patent และ Trademark ประสบการณ์ เป็นต้น ส่วน Organization capabilities เป็นความผสมผสานของ สินทรัพย์ คน กระบวนการ ที่องค์กรได้ใช้แปรสภาพเป็นผลผลิตขององค์กร ความสามารถของ องค์กรอาจวัดจากประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความเร็ว การตอบสนอง คุณภาพ เป็นต้น

ตามทฤษฎีของ Resource-Based ทรัพยากรที่องค์กรมีจะต้องมีลักษณะเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า (Value) คือมีคุณสมบัติเป็นทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้น องค์กรต้องประเมินว่าทรัพยากรเป็นที่ต้องการในปัจจุบันและอนาคตหรือไม่ นอกจากนั้นต้องเป็น ทรัพยากรที่ขาดแคลน (Scarcity) เป็นทรัพยากรที่หายาก ถ้าเป็นทรัพยากรที่หาง่าย คู่แข่งก็ สามารถเสาะหาทรัพยากรนี้ได้และสามารถลอกเลียนข้อได้เปรียบจากทรัพยากรนั้น ดังนั้นทรัพยากร ที่หายากจะทำให้สร้างขีดความสามารถที่ยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) คุณสมบัติ ข้อสุดท้ายของการเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า จะต้องประเมินว่าใครเป็นผู้ได้รับคุณค่าที่เกิดจาก ทรัพยากร ต้องมีการจัดสรรความเหมาะสมของการใช้ทรัพยากร

สรุปการประเมินด้านองค์กรและการจัดการ อัจฉรา จันทรฉาย (2545 : 28) เป็นการ ประเมินเพื่อดูถึงประสิทธิผลขององค์กร (Organization Effectiveness) โดยทำการพิจารณาจาก

1. ปรัชญาและแนวคิดของผู้ประกอบการ
2. มีโครงสร้างองค์กรและการแบ่งงานเหมาะสมหรือไม่
3. การมอบหมายงาน การสื่อสาร การสอนงาน
4. การประสานงานฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร
5. มีการติดตาม ควบคุมเหมาะสมหรือไม่
6. การมีวิสัยทัศน์ของผู้ประกอบการ
7. จรรยาบรรณของผู้บริหาร

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าผลการดำเนินงานขององค์กร สามารถ วัดได้จากประสิทธิผลขององค์กร ความประสิทธิผลขององค์กรตามทฤษฎีของแคมเบล (Cambel) สามารถวัดได้จากหลายความหมายด้วยกัน เช่น ประสิทธิภาพรวม ผลผลิต คุณภาพของผลงาน เป็นต้น

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แสงจันทร์ ศรีทวงษ์ (2540 120) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข ในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในกลุ่มงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับผลการดำเนินงานในกลุ่มงานที่มีการดำเนินงานไม่เกิน 3 – 6 เดือน/ครั้ง นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านชุมชน ของ อสม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับผลการดำเนินงานในกลุ่มงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานไม่เกิน 1 ปี/ครั้ง

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545 119) ได้ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ในทรรณะของพนักงาน บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง คอสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า โครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมองค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 01 ทั้งหมด โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0 381, 0 325, 0 271 และ 0 409 ตามลำดับ การรวมอำนาจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในการยอมรับยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 01, 05, 05 และ 01 ตามลำดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0 294, 0 167, 0 155 และ 0 26 ตามลำดับ

ฟิลลิป บี คัลเทอร์ (กีร์ติบุตร มหานนท์ 2529 109, อ้างอิงจาก Philip B Coulter 1978) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย (Municipal Fire Protection) โดยการนำแบบจำลองของการวัดประสิทธิผลองค์การ 3 แบบด้วยกันมาทดลองประเมินประสิทธิผลในแง่ของพฤติกรรมทัศนคติ (Behavioral Attitudinal ประสิทธิผลในแง่ของกระบวนการ (Processual) และประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) จากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้จากการวิจัยการป้องกันอัคคีภัยของเทศบาลพบว่าความสามารถในการผลิตผลงาน (Productivity) เป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้ การที่องค์การจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการภายใน (Internal Processes) และตัวแปรด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม (Social Impact) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมขององค์การนั่นเอง

พอล อี ม็อท (ภรณ์ กีร์ติบุตร มหานนท์ 2529 66 – 67, อ้างอิงจาก Paul E Mott ม ปป) ได้ทำการสำรวจเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลขององค์การ โดยเสนอสมมติฐานว่า ประสิทธิภาพขององค์การประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความสามารถในการปรับตัว (adaptability) และความสามารถยืดหยุ่นได้ (Flexibility) สมมติฐานนี้กล่าว

อย่างง่าย ๆ ว่า ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์การสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัย 3 ประการ ซึ่งใช้วัดตัวแปรทั้ง 3 ตัว มีดังนี้ คือ

1 ความสามารถในการผลิตวัดจากการเฉลี่ยคำตอบของสมาชิกในองค์การที่ให้ออบแบบสอบถามใน 3 ประเด็นด้วยกัน โดยขอให้ผู้ตอบประเมิน ปริมาณ คุณภาพ และประสิทธิภาพของงานที่ทำในองค์การ

2 ความสามารถในการปรับตัว วัดโดยการถามคำถาม 4 ข้อ แก่ผู้ตอบคำถามแต่ละข้อเกี่ยวกับกระบวนการมีส่วนร่วม และการแก้ไขปัญหา โดยรวมถึงคำถามที่สะท้อนให้เห็นถึงความรวดเร็วในการที่คนในองค์การยอมรับวิธีการและระเบียบใหม่ ๆ และสะท้อนให้เห็นอัตราส่วนของบุคคลที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

3 ความสามารถยืดหยุ่นได้ วัดโดยการถามคำถามซึ่งขอให้ผู้ตอบประเมินว่าคนในองค์การปรับตัวให้เข้ากับภาวะฉุกเฉินได้ดีเพียงใด

ผลสรุป ประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์การได้จากการวัดจากคำตอบ โดยเฉลี่ยต่อคำถาม 8 ข้อ ซึ่งครอบคลุมตัวแปรทั้ง 3 ซึ่ง Mott รายงานว่าสัมพันธ์กันดีพอสมควร

ชนิษฐา เมฆมานะ (ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ 2546 41, อ้างอิงจากชนิษฐา เมฆมานะ 2542) ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้อกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงเหตุที่คาดว่าจะเกี่ยวข้อกับประสิทธิผลในการทำงาน และปัจจัยจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้อ ความเข้าใจในภาระหน้าที่ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ได้แก่ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือจากหน่วยรับตรวจการสนับสนุนการผู้บังคับบัญชา และปัจจัยจากประสบการณ์ปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การเข้าอบรมตามลักษณะงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 29 – 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีการเงิน การบัญชี การจัดการ มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ปฏิบัติงานตรวจสอบประเภทเดียว และเคยได้รับการอบรม และปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้อกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ด้านความร่วมมือจากผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนผลการทดสอบนั้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ปฏิฐานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติที่ระดับ 01

พงศ์พันธ์ สุชาติานนท์ (ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ 2546 41, อ้างอิงจากพงศ์พันธ์ สุชาติานนท์ ม ป ป) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา ศึกษาาระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม และปัญหาอุปสรรค ของการดำเนินงาน โดยการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 3 ประเภท คือ กลุ่มชุมชนอยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรม สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา ผู้ประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษา มีข้อเกี่ยวข้อกับทรัพยากรบริหาร และได้พิจารณาผลงานทั้ง 4

ฝ่าย ฝ่ายทรัพยากรธรณี มีบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ น้อยกว่าภารกิจ จึงไม่สามารถบริการอย่างทั่วถึง ฝ่ายนโยบายการวางแผนโครงสร้างไม่เหมาะสม ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรม มีอัตรากำลังในการให้บริการ ด้านฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในภาคเอกชน ไม่เพียงพอ และฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรมไม่สามารถบริการ และประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง

พัททกิจ โกัญจนาท (2537 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมทางการบริหารงานกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1 ด้านสภาพแวดล้อมภายนอก และภายในจะส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินงานของสถาบันอาชีวศึกษา ในด้านของบุคลากรพบว่า ผู้บริหารงานจะมีผลอย่างมากต่อด้านประสิทธิผลของหน่วยงาน ส่วนด้านผู้สอนและนักศึกษาจะมีผลน้อยกว่า เพราะมีแนวทางในการทำงานและการปฏิบัติหน้าที่ที่ชัดเจนกว่า ด้านนโยบายและการบริหารพบว่าในเชิงของการวิเคราะห์นโยบายจากนโยบายรัฐบาลที่ผ่านมา จะพบว่ารัฐบาลมีเวลาในการบริหารงานที่อยู่ในตำแหน่งในระยะเวลาในช่วงสั้นๆ และเนื้อหาในส่วนของนโยบายของแต่ละรัฐบาลไม่มีความแตกต่างกันมากนัก หน่วยงานต่าง ๆ จะมีนโยบายในแต่ละด้านที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ผ่านมาเป็นส่วนใหญ่ แต่อาจมีความแตกต่างกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าจะใช้วิธีการอย่างไรเท่านั้น ดังนั้นในส่วนของนโยบายของรัฐบาลเกือบจะกล่าวได้ว่า ใช้แนวทางของหน่วยงานที่ข้าราชการประจำกำหนดกรอบการทำงานไว้เกือบทั้งสิ้น

2 ในด้านลักษณะองค์การ พบว่าลักษณะโครงสร้างองค์การของหน่วยงานทั้งสองมีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอย่างแท้จริง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความซับซ้อนของหน่วยงานทั้งสองมีอยู่ในระดับสูง และมีการรวมอำนาจในการตัดสินใจดำเนินการเป็นส่วนใหญ่ ด้านความเป็นทางการมีตัวแปรที่พิจารณาคือจำนวนนักเรียนครูอาจารย์ พบว่าจะมีการปรับจำนวนห้องเรียนสถานที่จำนวนผู้สอนเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในมาตรฐานเป็นส่วนใหญ่

3 ในด้านประสิทธิผลของหน่วยงาน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบประสิทธิผลหรือการผลิตของนักศึกษาด้านอาชีวศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของหน่วยงานทั้งสองจะอยู่ระดับปานกลาง เป็นส่วนใหญ่และต้องการปรับปรุงในด้านต่างๆ เช่น ด้านคุณภาพ ด้านวิชาชีพในแต่ละสาขา โดยเฉพาะ ด้านความชำนาญ ด้านภาษาต่างประเทศ และควรมีการปรับแนวทางการสอนด้านอาชีวศึกษาให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ และความเหมาะสมกับตลาดแรงงานที่มีความแตกต่างกันด้วย ด้านประสิทธิผลในการผลิตด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ และเป็นระดับที่ยอมรับในหน่วยงานที่นำบุคลากรเหล่านี้ไปใช้ในการประกอบธุรกิจหรือราชการ แต่มีความแตกต่างกันในผู้จบการศึกษาจากสถาบันของรัฐและเอกชน โดยแนวโน้มที่ชัดเจนคือ การวัดประสิทธิผลจากด้านของคุณภาพเป็นหลักในการดำเนินงาน จึงควรเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันด้านอาชีวศึกษาที่จะต้องเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงต่อไป

นันทวัชร สุพัฒนานนท์ (2538 บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามโครงการเผยแพร่ความรู้ และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงาน

อัยการสูงสุด โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกกับความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ และทดสอบสมมติฐานโดยการศึกษาได้กำหนดตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัยภายในไว้ คือ กำหนดให้ทัศนคติ การรับรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้นำหมู่บ้าน และเจ้าหน้าที่ระดับตำบล รวมทั้งเรื่องของสภาพเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ทางสังคมของประชาชนในชุมชนมีผลต่อความสำเร็จของโครงการ สำหรับปัจจัยภายนอกหมู่บ้านได้แก่ ทัศนคติ ความเอาใจใส่ ความจริงใจของตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โครงสร้างองค์กร ระบบการบริหาร การจัดการ ความเป็นนักบริหารของผู้นำหน่วยงาน นโยบายรัฐบาล และของหน่วยงาน รวมทั้งทรัพยากรภายนอกชุมชนมีผลต่อความสำเร็จของโครงการ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดังกล่าวโดยการทดสอบสมมติฐานด้วยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่า ปัจจัยภายในทั้งหมดที่กำหนดมามีเพียงตัวแปรเรื่องทัศนคติของประชาชนผู้นำหมู่บ้านและเจ้าหน้าที่ระดับตำบลไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ ส่วนตัวแปรภายในตัวอื่นเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินโครงการ สำหรับปัจจัยภายนอกมีตัวแปรภายนอกชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการ ส่วนตัวแปรอื่นเป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ คือมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการ การศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามโครงการที่สมควรปรับปรุงแก้ไขด่วนคือนโยบายของรัฐบาล และของหน่วยงานซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า ยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจน และไม่สนับสนุนการดำเนินงานเท่าที่ควร

สุชิน กิจกสิกร (2538 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องวิเคราะห์การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลภายหลังการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างกรมตำรวจ พร้อมทั้งทราบปัญหาอุปสรรค ทัศนคติของผู้บริหารและปฏิบัติระดับสถานีตำรวจหลังการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหาร (ผู้กำกับ, รองผู้กำกับ) ระดับปฏิบัติ (สารวัตร, รองสารวัตร) จากตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล และปฏิบัติงานในสถานีตำรวจนครบาล ใช้วิธีสุ่มแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) ได้ตัวแทนใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 36 สถานี 328 คน เป็นระดับผู้บริหาร 39 คน ปฏิบัติ 289 คน ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเองส่งให้ทั้ง 36 สถานี ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 278 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 84.76 ไม่มีแบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ ซึ่งผลการศึกษาเป็นดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาชั้นปริญญาตรี จำแนกตามกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติ ส่วนใหญ่ผู้บริหารน้อยกว่าปฏิบัติ โดยกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งรองผู้กำกับ ส่วนกลุ่มปฏิบัติส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งรองสารวัตรอยู่ในสายงานสอบสวนเป็นส่วนใหญ่ มีระยะเวลารับราชการช่วง 1-10 ปี ในระดับผู้บริหาร ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งระดับนี้เพียง 5-10 ปี ซึ่งทั้งกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่ได้รับการอบรมเพิ่มเติมในด้านทักษะของผู้บริหาร และปฏิบัติต่อพฤติกรรม และกิจกรรมการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางด้านการวางแผนการจัดองค์กร การอำนวยความสะดวกและการควบคุม ส่วนปัญหา

อุปสรรคในการบริหารงานสถานีตำรวจนครบาลหลังการปรับปรุงโครงสร้างสถานีตำรวจนั้น ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติแสดงทัศนคติสอดคล้องกันในเรื่องการจัดสรรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และกำลังพลที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานหลังปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ แต่มีทัศนคติที่ต่างกันในด้าน การกระจายอำนาจ และขวัญกำลังใจที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานหลังการปรับปรุงโครงสร้าง สำหรับข้อเสนอแนะนั้นภาพรวมควรเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้แก่กำลังพลเพิ่มสวัสดิการให้ครอบคลุมความจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานควรได้รับ โดยคำนึงถึงความเสมอภาคที่ทุกชีวิตที่สิทธิมนุษยชนเท่าเทียมกัน ไม่ใช่แบ่งชั้นตามยศศักดิ์ ซึ่งเป็นทัศนคติที่สังคมมอบให้ ควรคำนึงว่าเมื่อสภาพจิตใจพร้อมร่างกายก็จะมีเรี่ยวแรงที่จะปฏิบัติงาน ทุกชีวิตมีค่าเมื่อมนุษย์ด้วยกันมอบคุณค่าให้แก่กัน การปรับปรุงโครงสร้างเพียงใดก็ตามหากไม่คำนึงถึงค่าของคน การปรับปรุงนั้นก็ล้มเหลว ดังนั้น การบริหารงานด้วยโครงสร้างใหม่จะมีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติงานในโครงสร้างนั้น

ชัชชา ดวงจินดา และคณะ (2544 บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์บุคลิกภาพ การมองโลก การตัดสินใจ ทัศนคติ และขัดแย้งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การและบุคลากรในด้านบุคลิกภาพการมองโลก บุคลิกภาพการตัดสินใจ ทัศนคติ และความขัดแย้งในองค์การที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลของงานของสำนักพิมพ์ พบว่าบุคลิกภาพของสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เป็นคนมีบุคลิกภาพการมองโลกแบบรับรู้เหตุผล และแบบรับรู้โดยสัญชาตญาณใกล้เคียงกันส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ตัดสินใจโดยใช้ความคิด มีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ และมีความขัดแย้งในองค์การอยู่ในระดับต่ำทนายและในระดับปกติใกล้เคียงกัน และพบว่าบุคลิกภาพการมองโลกแบบรับรู้เหตุผล แบบรับรู้โดยสัญชาตญาณ การตัดสินใจโดยใช้ความคิด ทัศนคติที่ดีต่องาน และความขัดแย้งในองค์การในระดับต่ำทนาย และระดับปกติของบุคลากรสำนักพิมพ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง

ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530 112) ได้ศึกษาคุณภาพของครูประถมศึกษา โดยพิจารณารายได้รายจ่ายในครอบครัว พบว่า กลุ่มครูที่มีคุณภาพในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงและรายจ่ายต่ำกว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพต่ำ

พะยอม วงศ์สารศรี (2529 58) ได้กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึงความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งจัดเป็นสิ่งที่จูงใจภายใน ที่กระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรม เช่น ถ้าผู้ปฏิบัติมีทัศนคติที่ดีต่อหัวหน้า จะมีผลต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง

ทรงธรรม สันตินันตรักษ์ (2546 100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอุโมงค์และสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ส่วนใต้) ในทัศนะของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคที พบว่าเพศของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคทีที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอุโมงค์และสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ส่วนใต้) โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมแตกต่างกัน

สิริรัตน์ สวยสม (2546 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

สิริรัตน์ สวยสม (2546 86) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย

สุนทรี เวชสวรรค์ (2545 111) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่มีการแบ่งแยกระดับการศึกษา

ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530 112) ได้ศึกษาคุณภาพของครูประถม โดยพิจารณารายได้รายจ่ายในครอบครัว พบว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูง และรายจ่ายต่ำกว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพต่ำ

แฮมเมอร์ (Hammer 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่านโยบายและการบริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

วรวิทย์ ชูวงศ์ (2537 218 - 224) ศึกษาเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงการก่อสร้างถนน รพช พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานโครงการก่อสร้าง รพช ได้แก่ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากร ด้านข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประชาชน ผู้รับจ้างภาคเอกชนและนักการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

วิจิตรา เขมะไพโรจน์ (2547 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการมาร์เก็ตเพลส บายท้อปส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติด้านรูปแบบการจัดร้านแตกต่างกัน

สิริรัตน์ สวยสม (2546 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ประพันธ์ พุทธานุ (2543 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความผูกพันและประสิทธิผลขององค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีนายทหารสัญญาบัตรของกองทัพภาคที่ 1 ในเขตกรุงเทพมหานครผลงานวิจัย พบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การ

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับควมมีประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร โดยศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมภายใน เทคโนโลยี ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีผลต่อควมมีประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร

ดังนั้น ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรว่ามีประสิทธิผลหรือไม่ เพียงใด โดยใช้ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ เป็นตัวศึกษาในครั้งนี้ โดยอ้างถึงทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 กำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3 การทดสอบเครื่องมือ
- 4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 6 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 7 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งได้รับการบรรจุเป็นพนักงานถาวร สำหรับระดับปฏิบัติการ และระดับช่วยบริหาร จำนวน 2,494 คน (ที่มา ข้อมูลจากระบบ Intranet ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2547)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากประชากร ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับช่วยบริหาร รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,494 คน โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (Yamane 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น จำนวน 400 คน

$$\begin{aligned} \text{สูตร } n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากร} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อน} = 0.05 \end{aligned}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{2,494}{1 + 2,494(0.05)^2}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น = 399 84 = 400 คน

นำกลุ่มตัวอย่างมาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นตอน ดังนี้

1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยแยกตามกลุ่มระดับของพนักงาน ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานงานระดับช่วยบริหาร ดังนี้

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มระดับ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ระดับปฏิบัติการ	2,118	278
ระดับช่วยบริหาร	376	122
รวมทั้งหมด	2,494	400

2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สำหรับระดับปฏิบัติการ จำนวน 340 คน และระดับช่วยบริหาร จำนวน 60 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามวัดทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 7 คำถาม เป็นคำถามที่กำหนดคำตอบที่แน่นอน 2 คำตอบให้เลือก (Dichotomous) จำนวน 1 คำถาม คือ ข้อ 1 ส่วนคำถามที่ให้เลือกรายการที่กำหนดให้ (Multiple Choices) จำนวน 6 คำถาม คือ ข้อ 2 ถึง ข้อ 7 โดยแสดงรายละเอียดของคำถามส่วนที่ 1 ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอายุ ตั้งแต่ 22 - 60 ปี โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น (มัลลิกา บุญนา 2537 : 29) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 22}{4} = 9.5 = 10 \text{ ปี} \end{aligned}$$

ดังนั้นช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

- 1 22 – 31 ปี
- 2 32 – 41 ปี
- 3 42 – 51 ปี
- 4 ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด สมรส และหย่า/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2 ปริญญาตรี
- 3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ทำงาน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 1 – 37 ปี โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน} = \frac{37 - 1}{4} = 9 \text{ ปี}$$

ดังนั้นช่วงระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ที่ใช้ในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

- 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี
- 2 10 – 18 ปี
- 3 19 – 27 ปี
- 4 ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 ระดับตำแหน่ง ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- 1 ระดับปฏิบัติการ
- 2 ระดับช่วยบริหาร

ข้อที่ 7 อัตราเงินเดือน ระดับการวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การวิจัย

ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ช่วงอัตราเงินเดือน ตั้งแต่ 9,544 – 86,615 บาท โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอัตราเงินเดือน} &= \frac{86,615 - 9,544}{5} = 15,414.20 \text{ บาท} \\ &= 15,414 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ดังนั้นช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

- 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท
- 2 24,958 – 40,371 บาท
- 3 40,372 – 55,785 บาท
- 4 55,786 – 71,199 บาท
- 5 ตั้งแต่ 71,200 บาท ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรย่อย 5 ตัวแปร รวมทั้งหมด 43 ข้อ ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	14	ข้อ
ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน	4	ข้อ
ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน	6	ข้อ
ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	9	ข้อ
ตอนที่ 5 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	9	ข้อ

โดยใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale มีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยกำหนดให้ทัศนคติโดยรวมด้านซ้ายอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดี และปานกลาง ส่วนทัศนคติโดยรวมด้านขวาอยู่ในเกณฑ์ ไม่ดี และไม่ตัวอย่างมาก หรือ กำหนดคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับของทัศนคติ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ตัวอย่างมาก

ส่วนการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อบัณฑิตที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่ตัวอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งประกอบด้วยคำถาม จำนวน 3 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale มีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด โดยกำหนดให้ทัศนคติโดยรวมด้านซ้ายอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดี และปานกลาง ส่วนทัศนคติโดยรวมด้านขวาอยู่ในเกณฑ์ไม่ดี และไม่ตัวอย่างมาก หรือกำหนดคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้าม เรียกว่า Bipolar Adjective นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับของทัศนคติ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีย่างมาก

ส่วนการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เป็นดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่ดีย่างมาก

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือหรือการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นในการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1 การหาความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pretest) กับพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง

2 การทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มทดลองแล้วไปวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นในเรื่องปัจจัยที่มีสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาช (Cronbach's Alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 449) ดังนี้

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{K \overline{\text{covariance/variance}}}{1+(K-1) \overline{\text{covariance/variance}}}$$

เมื่อ	K	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

- 1 ศึกษาตำรา เอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย แล้วสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
- 2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม เพื่อให้มีความถูกต้องและชัดเจนตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย
- 3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
- 4 นำแบบสอบถามที่ทำการออกแบบไปขอคำปรึกษาจากประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ และขอคำแนะนำ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยให้มากที่สุด
- 5 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำแล้วไปทำการทดสอบ (Pretest) กับพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
- 6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 : 215) เพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (ส่วนที่ 2 ตอนที่ 1 ข้อ 1- 14)	0 8281
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน (ส่วนที่ 2 ตอนที่ 2 ข้อ 1- 4)	0 7912
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน (ส่วนที่ 2 ตอนที่ 3 ข้อ 1 - 6)	0 7798
ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (ส่วนที่ 2 ตอนที่ 4 ข้อ 1 - 9)	0 8033
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร (ส่วนที่ 2 ตอนที่ 5 ข้อ 1 - 9)	0 8902
ค่าความเชื่อมั่นโดยรวม	0 9379

ตาราง 7 แสดงค่าความเชื่อมั่นของผลการดำเนินงานขององค์กร

ค่าความเชื่อมั่นของผลการดำเนินงานขององค์กร	ค่าความเชื่อมั่น
ผลการดำเนินงานขององค์กร (ส่วนที่ 3 ข้อ 1 - 3)	0 7674

7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับช่วยบริหารตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 ชุด และใช้เวลารวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 3 สัปดาห์

2 นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัสและตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม (Statistical Package for the Social Science)

การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว จะทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความครบถ้วนถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลทุกชนิดก่อนที่จะนำมาลงรหัส โดยการประมวลผลข้อมูลและ

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows version 11 0 (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งจะมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน ทักษะคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด และทักษะคติของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพประสิทธิผลในการดำเนินงานของ บริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด

สถิติพื้นฐาน สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 (อภิสิทธิ์ จันตณี 2538 75)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 3 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2541 40)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ	\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 3 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2541 48)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง (Summation of X^2)
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มในเรื่องของเพศ ระดับตำแหน่ง ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 : 313) สูตรคำนวณเป็นดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
	\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ในเรื่องอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน อัตราเงินเดือน ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 : 331) สูตรการคำนวณ เป็นดังนี้

	F	=	$\frac{MS_b}{MS_w}$
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ (F – distribution)
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
	MS_b	=	$SS_b / (k - 1)$
	MS_w	=	$SS_w / (n - k)$
	SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)
	SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Between groups sum of squares)
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม ($k - 1$)
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ภายในกลุ่ม ($n - k$)

เมื่อคำนวณค่าต่างๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงตารางสรุปการรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - k$	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	$n - 1$		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 161)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ	LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน ค่าจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	n1	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df _b	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df _w	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.3 ใช้การวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2542 13)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	คือ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
	x	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 1
	y	คือ	ค่าของตัวแปรชุดที่ 2
	n	คือ	จำนวนคู่ของข้อมูล

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1

หาก ค่า $r < 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า $r > 0$	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า $r = 0$	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2544 : 316)

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 – 0.7	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

2.4 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กฤษณ์ เวชสาร 2542 : 282) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

เมื่อ	a	=	ค่าคงที่ซึ่งเป็นจุดตัด (Intercept) ของเส้นการถดถอย
	b	=	ความลาดชัน (Slope) ของเส้นการถดถอยหรือสัมประสิทธิ์การถดถอย (Coefficient of Regression)
	x	=	ตัวแปรอิสระ
	Y	=	ตัวแปรตาม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ ระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ t-test และใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติ One way ANOVA

สมมติฐานข้อ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้ ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดได้ โดยใช้ ใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob , p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
MS	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ/สัมประสิทธิ์ความแปรผันพหุคูณ
B	แทน	ค่าคงที่และสัมประสิทธิ์ความถดถอยจากคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของพนักงานต่อผลการดำเนินงานขององค์กรบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) โดยทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) โดยทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหารที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บริษัท วิทยุการบิน -
แห่งประเทศไทย จำกัด

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำแนกตาม เพศ
อายุ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน
โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	212	53
หญิง	188	47
รวม	400	100 0

จากตาราง 9 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในด้านเพศ ได้
ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มี
จำนวน 212 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน หรือคิดเป็นร้อยละ
47 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22 - 31 ปี	98	24 5
32 - 41 ปี	230	57 5
42 - 51 ปี	58	14 5
ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป	14	3 5
รวม	400	100 0

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี และ อายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป มีจำนวน 58 คน และ 14 คน ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนที่แตกต่างจาก พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี และมีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี จึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี และมีอายุตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไปเข้าด้วยกัน เป็นพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป ดังตาราง 3

ตาราง 11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
22 - 31 ปี	98	24.5
32 - 41 ปี	230	57.5
ตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป	72	18.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 11 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างในด้านอายุได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี มีจำนวน 230 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 57.5 อายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีจำนวน 98 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.5 และอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป มีจำนวน 72 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี มากเป็นอันดับ 1 และมีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มากเป็นอันดับ 2

ตาราง 12 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	170	42.5
สมรส	219	54.8
หย่า/แยกกันอยู่	11	2.8
รวม	400	100.0

จากตาราง 12 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพพบว่า มีพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 217 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.8 มีสถานภาพโสด มีจำนวน 170 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.5 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.8 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส มีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 สถานภาพสมรส มากเป็นอันดับ 2 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่มากเป็นลำดับ 3

ตาราง 13 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	7.3
ปริญญาตรี	247	61.8
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	124	31.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 13 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 124 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 31 และการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากกว่าระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตาราง 14 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	146	36.7
10 – 18 ปี	202	50.8
19 – 27 ปี	36	9.0
28 ปีขึ้นไป	14	3.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 14 จะพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 19 - 27 ปี และ 28 ปีขึ้นไป มีจำนวน 36 คน และ 14 คน ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนที่แตกต่างจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี และระหว่าง 10 – 18 ปี จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี และ 28 ปีขึ้นไปเข้าด้วยกัน เป็นพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป ดังตาราง 7

ตาราง 15 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	146	36.7
10 – 18 ปี	202	50.8
ตั้งแต่ 19 ขึ้นไป	50	12.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 15 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีประสบการณ์

ทำงาน ตั้งแต่ 19 ปีขึ้นไป มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี มากเป็นอันดับ 1 และ 2 ตามลำดับ

ตาราง 16 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	278	69.5
ระดับช่วยบริหาร	122	30.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 16 สามารถอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้านระดับตำแหน่งงานได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 69.5 และระดับช่วยบริหาร จำนวน 122 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.5 โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับช่วยบริหาร

ตาราง 17 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท	107	26.8
24,958 – 40,371 บาท	151	37.8
40,372 – 55,785 บาท	100	25.0
55,786 – 71,199 บาท	41	10.3
ตั้งแต่ 71,200 บาท ขึ้นไป	1	0.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 17 พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 55,786 – 71,199 บาท และตั้งแต่ 71,200 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 41 คนและ 1 คน ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนที่แตกต่างจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท ระหว่าง 24,958 – 40,371 บาท และ ระหว่าง 40,372 – 55,785 บาท จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 55,786 – 71,199 บาท และตั้งแต่ 71,200 บาท ขึ้นไปเข้าด้วยกัน เป็นพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 55,786 บาท ขึ้นไป ดังตาราง 10

ตาราง 18 จำนวนร้อยละของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราเงินเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท	107	26.8
24,958 – 40,371 บาท	151	37.8
40,372 – 55,785 บาท	100	25.0
ตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป	42	10.6
รวม	400	100.0

จากตาราง 18 จะพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีอัตราเงินเดือนระหว่าง 24,958 – 40,371 บาท ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท ระหว่าง 40,372 – 55,785 บาท และตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป มีจำนวน 151 คน 106 คน 100 คน และ 42 คน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 37.8 26.6 25 และ 10.6 ตามลำดับ โดยสรุปพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 24,958 – 40,371 บาท มากเป็นอันดับ 1 และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท มากเป็นอันดับ 2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการวิเคราะห์แต่ละปัจจัย ดังนี้

ตาราง 19 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย
ด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท เป็นดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	\bar{X}	S D	ระดับทัศนคติ
ลักษณะโครงสร้าง กระจายอำนาจ 5 4 3 2 1 รวมอำนาจ	3.4	861	ปานกลาง
ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัว 5 4 3 2 1 ขาดความคล่องตัว	3.2	929	ปานกลาง
สายการบังคับบัญชา กระจายอำนาจ 5 4 3 2 1 รวมอำนาจ	3.24	979	ปานกลาง
วิธีการปฏิบัติงาน ยืดหยุ่น 5 4 3 2 1 ยึดตามระเบียบ	3.17	993	ปานกลาง
แบบของผู้นำ ประชาธิปไตย 5 4 3 2 1 เผด็จการ	3.15	908	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ของกลุ่ม ไม่เป็นทางการ 5 4 3 2 1 เป็นทางการ	3.45	833	ดี
การสื่อสารของกลุ่ม เน้นการปรึกษาหารือ 5 4 3 2 1 สั่งการ	3.27	987	ปานกลาง
ลักษณะของงาน ใช้ความคิดริเริ่ม 5 4 3 2 1 ปฏิบัติตามแบบอย่าง	3.03	1.01	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม มีการทำงานเป็นทีม 5 4 3 2 1 ต่างคนต่างทำ	3.23	1.031	ปานกลาง
ขั้นตอนการบังคับบัญชา หลายขั้นตอน 5 4 3 2 1 น้อยขั้นตอน	3.51	976	ปานกลาง
การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ยืดหยุ่น 5 4 3 2 1 เกรงครัต	3.24	954	ปานกลาง
การอบรม มาก 5 4 3 2 1 น้อย	3.46	1.023	ดี
การมอบหมายงาน ชัดเจน 5 4 3 2 1 สลับซับซ้อน	3.18	1.004	ปานกลาง
การติดต่อกับหัวหน้า ง่าย 5 4 3 2 1 ยาก	3.72	921	ดี
รวม	3.30	.956	ปานกลาง

จากตาราง 19 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
เกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้

พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับทัศนคติทางการติดต่อกับหัวหน้า การอบรม และความสัมพันธ์ของกลุ่ม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3 72 3 46 และ 3 45 ตามลำดับ ส่วนทางด้านขั้นตอนการบังคับบัญชา ลักษณะโครงสร้าง การสื่อสารของกลุ่ม สายการบังคับบัญชา การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ การทำงานเป็นทีม ความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน การมอบหมายงาน วิธีการปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ และลักษณะของงานนั้น พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3 51 3 4 3 27 3 24 3 24 3 23 3 2 3 18 3 17 3 15 และ 3 03 ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อปัจจัยด้านโครงสร้าง องค์กรของ บวท อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3 30

ตาราง 20 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย ทางด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท เป็นดังนี้

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน	\bar{X}	S D	ระดับทัศนคติ
การดำเนินงานต่าง ๆ รวดเร็ว 5 4 3 2 1 ล้าช้า	3 08	1 027	ปานกลาง
การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน มาก 5 4 3 2 1 น้อย	3 39	1 058	ปานกลาง
ปริมาณของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน เพียงพอ 5 4 3 2 1 ขาดแคลน	2 87	1 082	ปานกลาง
ความรู้ ทักษะ ทางเทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติ งาน ทันสมัย 5 4 3 2 1 ล้าสมัย	3 24	977	ปานกลาง
รวม	3 145	1 036	ปานกลาง

จากตาราง 20 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการ ทำงาน ความรู้ ทักษะ ทางเทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานต่าง ๆ และ ปริมาณของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3 39 3 08 3 24 และ 3 08 ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวม พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม มีทัศนคติต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่า เฉลี่ย 3 145

ตาราง 21 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท เป็นดังนี้

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน	\bar{X}	S D	ระดับทัศนคติ
บรรยากาศในการทำงาน เป็นมิตร 5 4 3 2 1 ขัดแย้ง	3 65	923	ดี
การไฝ่หาความสำเร็จ มุ่งมั่น(ท้าทาย) 5 4 3 2 1 ท้อถอย	3 33	951	ปานกลาง
การให้ความสนใจของผู้บริหารต่อพนักงาน ให้ความสนใจ 5 4 3 2 1 ละเลย	3 21	956	ปานกลาง
มุ่งให้รางวัล มาก 5 4 3 2 1 น้อย	2 93	965	ปานกลาง
การลงโทษ น้อย 5 4 3 2 1 มาก	3 48	981	ดี
ความมั่นคงในการทำงาน มีความมั่นคง 5 4 3 2 1 ขาดความมั่นคง	4 09	893	ดี
รวม	3 45	945	ดี

จากตาราง 21 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในของ บวท ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อความมั่นคงในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน การลงโทษ อยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4 09 3 65 และ 3 48 ตามลำดับ ส่วนการไฝ่หาความสำเร็จ การให้ความสนใจของผู้บริหารต่อพนักงาน และมุ่งให้รางวัล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3 33 3 21 และ 2 93 ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวมพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3 45

ตาราง 22 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของ บวท เป็นดังนี้

ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	\bar{X}	S D	ระดับทัศนคติ
การสามารถดึงดูดคนใหม่เข้ามาทำงาน ได้ทันทีเมื่อต้องการ 5 4 3 2 1 ลาช้าไม่ทันการ	3 51	1 896	ดี
ความตั้งใจในการทำงานกับ บวท ตลอดไป 5 4 3 2 1 ไม่นาน	3 85	1 074	ดี
ความชื่นชม ศักยภาพ ต่อ บวท มาก 5 4 3 2 1 น้อย	3 76	945	ดี
ภาพพจน์ของ บวท ในสายตาของพนักงาน ดี 5 4 3 2 1 ไม่ดี	3 96	835	ดี
การขาดงาน ไม่เคย 5 4 3 2 1 บ่อยครั้ง	4 04	964	ดี
การลาออกจากงาน ไม่เคยคิดเลย 5 4 3 2 1 คิดเป็นประจำ	3 99	1 027	ดี
ความพอใจในงาน พอใจ 5 4 3 2 1 ไม่พอใจ	3 90	857	ดี
การจูงใจในการทำงาน ดี 5 4 3 2 1 ต้องปรับปรุง	3 52	1 001	ดี
ชีวิตการทำงาน สนุก 5 4 3 2 1 เซ็ง	3 65	883	ดี
รวม	3 78	1 053	ดี

จากตาราง 22 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อการขาดงาน การลาออกจากงาน ความพอใจในงาน ภาพพจน์ของ บวท ในสายตาของพนักงาน ความตั้งใจในการทำงานกับ บวท ความชื่นชมศักยภาพต่อ บวท ชีวิตการทำงาน การจูงใจในการทำงาน และการสามารถดึงดูดคนใหม่เข้ามาทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4 04 3 99 3 90 3 96 3 85 3 76 3 65 3 52 และ 3 51 ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวม พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อบริษัทด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3 78

ตาราง 23 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย
ด้านนโยบายและการบริหารของ บวท เป็นดังนี้

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	\bar{X}	S D	ระดับทัศนคติ
การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ มีความชัดเจน 5 4 3 2 1 ขาดความชัดเจน	3 34	1 009	ปานกลาง
ความคุ้มค่าประโยชน์ที่ได้จากการใช้ทรัพยากร มีความคุ้มค่า 5 4 3 2 1 ขาดความคุ้มค่า	3 04	994	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน เอื้ออำนวย 5 4 3 2 1 เป็นอุปสรรค	3 35	856	ปานกลาง
กระบวนการติดต่อสื่อสาร รวดเร็ว 5 4 3 2 1 ล่าช้า	3 30	938	ปานกลาง
ผู้นำและการตัดสินใจ ประชาธิปไตย 5 4 3 2 1 เผด็จการ	3 22	954	ปานกลาง
การปรับตัวขององค์กร รวดเร็ว 5 4 3 2 1 ล่าช้า	3 23	989	ปานกลาง
การค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ มี 5 4 3 2 1 ไม่มี	3 21	986	ปานกลาง
ลักษณะการควบคุม มีการควบคุมตนเอง 5 4 3 2 1 หัวหน้าควบคุมอย่าง เคร่งครัด	3 44	792	ดี
การให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม/พัฒนา มาก 5 4 3 2 1 น้อย	3 54	990	ดี
รวม	3.30	945	ปานกลาง

จากตาราง 23 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของ บวท ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม/พัฒนา และลักษณะการควบคุม อยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3 54 และ 3 44 ตามลำดับ ส่วนสภาพแวดล้อมภายในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ กระบวนการติดต่อสื่อสาร การปรับตัวขององค์กร ผู้นำและการตัดสินใจ การค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ และความคุ้มค่าประโยชน์ที่ได้จากการใช้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3 35 3 34 3 30 3 23 3 22 3 21 และ 3 04 ตามลำดับ สรุปโดยภาพรวม พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3 30

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับทัศนคติของพนักงานต่อผลการดำเนินงานขององค์กรบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ด้วยค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นดังนี้

ตาราง 24 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดังนี้

ผลการดำเนินงานขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
ปริมาณผลงานของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อน มากกว่า 5 4 3 2 1 น้อยกว่า	3.39	754	ปานกลาง
คุณภาพผลงานของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อน เหนือกว่า 5 4 3 2 1 ต่ำกว่า	3.42	685	ดี
ปริมาณผลงานโดยรวมของบริษัทฯ เมื่อเทียบกับปีที่ ผ่านมาในความคิดเห็นของท่าน มากกว่า 5 4 3 2 1 น้อยกว่า	3.42	818	ดี
รวม	3.41	0.752	ดี

จากตาราง 24 แสดงระดับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติได้ดังนี้ พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อปริมาณผลงานโดยรวมของบริษัทฯ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา และคุณภาพผลงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.42 ส่วนปริมาณผลงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.39 กล่าวโดยสรุป พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน

เพศ

H_0 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) ไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	n	\bar{X}	SD	t	df	p
ทัศนคติของพนักงาน	ชาย	212	3.43	0.68	9.01*	398	0.020
ที่มีต่อผลการดำเนินงาน	หญิง	188	3.38	0.55			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 02 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 กล่าวคือเพศชายมีระดับทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าเพศหญิง

อายุ

H_0 อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) ไม่แตกต่าง

H_1 อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิศุการบิณแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) แตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนก เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	22-31 ปี	32-41 ปี	42 - 51 ปีขึ้นไป	ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป
		3 26	3 42	3 60	3 36
22 - 31 ปี	3 26		- 141	- 328*	- 082
			58	(001)	644
32 - 41 ปี	3 42			- 186*	06
				(041)	723
42 - 51 ปี	3 60				246
					181
ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป	3 36				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี กับ 42 - 51 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 001 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี กับ 42 - 51 ปี พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 041 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สถานการณ์

H_0 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกันไป

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2 928	1 464	3 822*	023
	ภายในกลุ่ม	397	152 094	383		
	รวม	399	155 022			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 28 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0 023 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เพื่อให้ทราบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามของ บวท ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันไปเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส/อยู่ด้วยกัน	หย่า/แยกกันอยู่
		3 309	3 475	3 576
โสด	3 309	-	- 165* (009)	- 266 168
สมรส/อยู่ด้วยกัน	3 475			- 101 598
หย่า/แยกกันอยู่	3 576			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีสถานภาพโสดกับ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 009 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงาน บวท ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ขององค์กรดีกว่าพนักงานของ บวท ที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ระดับการศึกษา

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยู การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่าง

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยู การบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	191	095	245	783
	ภายในกลุ่ม	397	154 831	390		
	รวม	399	155 022			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 30 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัท โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 783 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน

H_0 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่าง

H_1 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ประสบการณ์ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	4 973	1 658	4 362*	005
	ภายในกลุ่ม	394	149 715	380		
	รวม	397	154 688			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 31 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 005 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เพื่อให้ทราบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ ทำงาน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 9 ปี	10 – 18 ปี 3 44	19 – 27 ปี 3 69	ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป 3 40
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	3 27	-	- 144* (032)	- 398* (001)	- 108 532
10 – 18 ปี	3 44			- 254* (023)	036 834
19 - 27 ปี	3 69				289 137
ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป	3 40				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี กับ ระหว่าง 10 – 18 ปี พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 032 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงาน บวท ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี กับระหว่าง 19 – 27 ปี พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 001 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 19 – 27 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี กับระหว่าง 19 – 27 ปี พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 023 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงาน บวท ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 19 – 27 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 - 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ระดับตำแหน่ง

H_0 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ตัวแปร	ระดับตำแหน่ง	n	\bar{X}	SD	t	df	p
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน	ระดับปฏิบัติการ	278	3.35	62	-	238.95	89
	ระดับช่วยบริหาร	122	3.55	60			

จากตาราง 33 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 89 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือพนักงานกลุ่มตัวอย่างตำแหน่ง

ระดับช่วยบริหารมีระดับทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ

อัตราเงินเดือน

H_0 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ไม่แตกต่าง

H_1 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
อัตราเงินเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	5 898	1 966	5 221*	002
	ภายในกลุ่ม	396	149 124	377		
	รวม	399	155 022			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 002 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เพื่อให้ทราบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท จำแนกเป็น รายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท	24,958 – 40,371 บาท	40,372 – 55,785 บาท	ตั้งแต่ 55,786 บาท ขึ้นไป
		3 22	3 44	3 47	3 61
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท	3 22	-	- 213*	- 249*	- 387*
			(006)	(004)	(001)
24,958 – 40,371 บาท	3 44			- 036	- 174
				647	105
40,372 – 55,785 บาท	3 47				- 138
					223
ตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป	3 61				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบสอบถาม ที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท กับ อัตราเงินเดือนระหว่าง 24,958 – 40,371 บาท พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 006 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงาน บวท ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 24,958 – 40,371 บาท มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

2 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท กับอัตราเงินเดือนระหว่าง 40,372 – 55,785 บาท พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 004 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 40,372 – 55,785 บาท มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท กับอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 001 ซึ่งน้อยกว่า 05 หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ในปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร

H_0 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

H_1 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน

H_0 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

H_1 ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน

H_0 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท
วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

H_1 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท
วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

H_0 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

H_1 ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร

H_0 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

H_1 ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	342**	000	ทางเดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน	339**	000	ทางเดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายใน	377**	000	ทางเดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร	414**	000	ทางเดียวกัน	ปานกลาง
ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร	458**	000	ทางเดียวกัน	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 36 แสดงว่า ทักษะคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีค่า $p = 000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 กล่าวคือ เมื่อได้มีการปรับปรุงปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร ของ บวท ให้ดีขึ้น ผลการดำเนินงานของ บวท ก็จะต้องดีขึ้นด้วย ตามความคิดเห็นของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

สมมติฐานที่ 3 ทักษะคติของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

H_0 ทักษะคติของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารไม่สามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

H_1 ทักษะคติของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สมการ Multiple Regression ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน และด้านนโยบายและการบริหาร สามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ
ทัศนคติของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

Model	B	SE(b)	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1 630	193		8 464*	000
ด้านความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร	163	055	179	2 946*	003
ด้านนโยบายและการ บริหาร	239	065	265	3 664*	000

R	R-Square	Adjusted R Square	SE(est)	F
492	242	232	54624	25 11

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 37 พบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหารสามารถใช้ทำนายผลการดำเนินงานของ บวท ได้ และถูกต้องร้อยละ 23.2 โดยดูจากค่า Adjust R square แสดงว่ายังมีปัจจัยในด้านอื่นๆ อีกถึงร้อยละ 76.8 ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท ผลทดสอบที่ได้มีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วน ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงซ้อนกับทัศนคติโดยรวม และสามารถนำมาเขียนสมการได้ดังนี้

กำหนดให้ $Y =$ ทัศนคติโดยรวม

$$a = 163$$

$$b_1 = 163$$

$x_1 =$ ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

$$b_2 = 239$$

$x_2 =$ ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

ทัศนคติโดยรวม = $a + b_1$ ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร + b_2 ทัศนคติของพนักงาน บวท เกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

$$Y = 163 + 163x_1 + 239x_2$$

ผลการวิเคราะห์สมการเชิงซ้อนพบว่า แม้จะไม่มีทัศนคติด้านต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง พนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมอยู่ที่ 163 แต่เมื่อมีทัศนคติด้านต่างๆ ข้างต้นเข้ามาเกี่ยวข้องจะมีผลดังนี้

1 ถ้าทัศนคติเกี่ยวกับด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วยจะทำให้ทัศนคติโดยรวมของผลการดำเนินงานของ บวท เพิ่มขึ้น 163 หน่วย

2 ถ้าทัศนคติเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหารเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย จะทำให้ทัศนคติโดยรวมของผลการดำเนินงานของ บวท เพิ่มขึ้น 239 หน่วย

ส่วนปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการดำเนินงานและเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อมภายในนั้น ไม่มีผลต่อทัศนคติโดยรวมของผลการดำเนินงานของ บวท

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 38 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน		
1 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1 2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1 3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1 4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1 5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1 6 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1 7 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation Coefficient
3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร	ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงาน และด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนาย ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ไม่สามารถทำนาย	Multiple Regression

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึงทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท เพื่อจะได้้นำเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารและปรับปรุงระบบการดำเนินงานของ บวท ให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิผล จึงสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร
- 2 เพื่อศึกษปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

- 1 ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารและปรับปรุงระบบการดำเนินงานขององค์กร ให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย
- 2 ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้บริหารใช้ประกอบในการตัดสินใจด้านการบริหารงานให้ผลการดำเนินงานเกิดประสิทธิผล โดยพิจารณาด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการดำเนินงานและเทคโนโลยี ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร

สมมติฐานของการค้นคว้า

- 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกัน

2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานขององค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยด้านนี้ มุ่งศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ระดับปฏิบัติการ และระดับช่วยบริหาร จำนวน 2,118 คน (ข้อมูลจากระบบ Intranet ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับช่วยบริหารของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด จำนวน 400 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Yaname 1967) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอน ดังนี้

1 การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับช่วยบริหาร จำนวน 122 คน

2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling) เนื่องจากปัจจุบัน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีทั้งหมด 63 สังกัด (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2547) รวมพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน และพนักงานระดับช่วยบริหาร จำนวน 122 คน

ดังนั้น จึงทำการเลือกสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 278 คน และพนักงานระดับช่วยบริหาร จำนวน 122 คน รวมพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของ บวท ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามไปให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอ กับกลุ่มตัวอย่าง และนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวม ทำการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล เพื่อดำเนินการสรุปผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ ต่อไปนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า สองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least significant Different) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพัน ของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงาน ของ บวท โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท โดยกำหนดให้ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้าน เทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อ องค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร สามารถทำนายทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับผลการ ดำเนินงานของ บวท โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณทดสอบ (Multiple Regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด สรุปผลการ ศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53 รองลงมาเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 32 - 41 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 57.5 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 และอายุตั้งแต่ 42 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.8 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.5 และสถานภาพหย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.8 การศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31 และการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 - 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.8 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 และตั้งแต่ 19 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาเป็นพนักงานระดับช่วยบริหาร คิดเป็นร้อยละ 30.5 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 24,958 - 40,371 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระหว่าง 40,372 - 55,785 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่ 55,786 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.6

2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท มีดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ในเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของกลุ่ม การอบรม และการติดต่อกับหัวหน้า และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับลักษณะโครงสร้าง ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน สายการบังคับบัญชา วิธีปฏิบัติงาน แบบของผู้นำ การสื่อสารของกลุ่ม ลักษณะของงาน การทำงานเป็นทีม ขั้นตอนการบังคับบัญชา การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และการมอบหมายงาน

2.2 ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางดี เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับการดำเนินงานต่าง ๆ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงาน ปริมาณของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน และความรู้ ทักษะทางเทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านสภาพแวดล้อมภายใน พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี เกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน การลงโทษ และความมั่นคงในการทำงาน และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับการเฝ้าหาความสำเร็จ การให้ความสนใจของผู้บริหารต่อพนักงาน และมุ่งให้รางวัล

24 ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีเกี่ยวกับความสามารถดึงดูดคนใหม่เข้ามาทำงาน ความตั้งใจในการทำงานกับ บวท ความชื่นชม ศักยภาพต่อ บวท ภาพพจน์ของ บวท ในสายตาของพนักงาน การขาดงาน การลาออกจากงาน ความพอใจในงาน การจงใจในการทำงาน และชีวิตการทำงาน

25 ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีเกี่ยวกับลักษณะการควบคุม และการให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรม/พัฒนา และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ ความคุ้มค่าประโยชน์ที่ได้จากการใช้ทรัพยากร สภาพแวดล้อมภายในการทำงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร และการค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ

3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ โดยรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดีเกี่ยวกับคุณภาพผลงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเทียบกับเพื่อน และปริมาณผลงานโดยรวมของ บวท เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม และมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับปริมาณผลงานของผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อเทียบกับเพื่อน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน มี

ทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 42 - 51 ปี มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี และ ระหว่าง 32 - 41 ปี

3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด

4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5 ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 - 18 ปี และระหว่าง 19 - 27 ปี มีทัศนคติดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี และพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 19 - 27 ปี มีทัศนคติดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 - 18 ปี

6 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 24,958 บาทขึ้นไป มีทัศนคติดีกว่าพนักงานกลุ่ม ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ ที่ 342 339 377 414 และ 458 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหารสามารถทำนายผลการดำเนินงานของ บวท

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร สามารถใช้ทำนายทัศนคติโดยรวมของผลการดำเนินงานของ บวท ได้และถูกต้องร้อยละ 23.2 แสดงว่ายังมีทัศนคติในด้านอื่นๆ อีกถึงร้อยละ 76.8 ที่มีผลต่อทัศนคติโดยรวมของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายในไม่มีผลต่อทัศนคติโดยรวมของผลการดำเนินงานของ บวท

อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากการวิจัยพบว่าเพศชายมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ ทรวงธรรม สันตินันตรักษ์ (2546 100) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอุโมงค์และสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ส่วนใต้) ในทัศนะของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคที พบว่าเพศของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคทีที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอุโมงค์และสถานีรถไฟฟ้าใต้ดิน (ส่วนใต้) โดยรวมและรายด้านว่ามีความเหมาะสมแตกต่างกัน

ดังนั้นสรุปได้ว่า เพศของพนักงาน บวท ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

2 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 42 – 51 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 22 - 31 ปี และระหว่าง ระหว่าง 32 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับ สิริวิรัตน สวยสม (2546 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในการกีฬาแห่งประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ดังนั้น อายุของพนักงาน บวท ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อระดับทัศนคติที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

3 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรดีกว่าพนักงานของ บวท ที่มีสถานภาพโสด ซึ่งสอดคล้องกับ วิจิตรา เขมะไพโรจน์ (2547 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการมาร์เก็ตเพลส บายท้อปส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีทัศนคติด้านรูปแบบการจัดร้านแตกต่างกัน

4 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทรี เวชสวรรค์ (2545 111) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002

เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่มีการแบ่งแยกระดับการศึกษา และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ สิริรัตน สวยสม (2546 86) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬาพบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การกีฬาแห่งประเทศไทย

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าระดับการศึกษาของพนักงาน บวท ต่างกัน ย่อมไม่มีผลต่อ ระดับทัศนคติที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท

5 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 18 ปี และระหว่าง 19 – 27 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการ ดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 19 – 27 ปี มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดีกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 - 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้อง กับ สิริรัตน สวยสม (2546 82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาพบว่าอายุ ราชการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่ง ประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าประสบการณ์ทำงานของพนักงาน บวท ที่แตกต่างกันย่อมมี ระดับทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

6 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ ทรงธรรม สันตินันตรักษ์ (2546 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการก่อสร้างอุโมงค์และ สถานีรถไฟใต้ดิน (ส่วนใต้) ในทัศนะของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคที เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่าด้านคุณภาพของผลงาน พนักงานเห็นว่ามีเหมาะสมแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ

7 จากการศึกษาข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างของ บวท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีทัศนคติต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตรา เงินเดือนตั้งแต่ 24,958 บาท ขึ้นไป มีทัศนคติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของ บวท ดี กว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530 112) ได้ศึกษาคุณภาพของครูประถม โดยพิจารณารายได้ รายจ่ายในครอบครัว พบว่า กลุ่มครูที่มีคุณภาพในการทำงานสูงมีแนวโน้มที่จะมีรายได้สูงและรายจ่ายต่ำกว่ากลุ่มครูที่มีคุณภาพต่ำ

ดังนั้น อัตราเงินเดือนของพนักงาน บวท ที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อระดับทัศนคติที่มีต่อผลการดำเนินงานของ บวท แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ว่าโดยส่วนใหญ่แล้วปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อระดับทัศนคติของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของ บวท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย แสงจันทร์ ศรีทะวงษ์ (2540 120) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข ในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในกลุ่มงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานของ อสม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับผลการดำเนินงานในกลุ่มงานที่มีการดำเนินงานไม่เกิน 3 – 6 เดือน/ครั้ง

8 จากผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และด้านนโยบายและการบริหาร สรุปการอภิปรายผลได้ดังนี้

8.1 ปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับ ลัดดา สัจพันธ์ (2545 119) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ในทรศณะของพนักงาน บริษัท ชิโน-ไทย เอ็นจิเนียริ่ง คอสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าโครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมองค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ

8.2 ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับ พงศ์พันธ์ สุชาติานนท์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม และปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน พบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ มีน้อยกว่าภารกิจ จึงไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง ก็ย่อมที่จะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม

8.3 ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมภายในมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับฟิลลิป บี บาวเธอร์ (กีร์ติบุตร มหานนท์ 109, อ้างอิงจาก Phillip B Boulter 1978) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิผลขององค์การเทศบาล ซึ่งให้

บริการสาธารณะด้านการป้องกันอัคคีภัย จากการวิจัยพบว่าความสามารถในการผลิตผลงานเป็นตัวแปรสำคัญที่จะวัดประสิทธิผลในแง่ของการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ การที่องค์กรจะมีความสามารถในการผลิตสูงได้ก็ขึ้นอยู่กับตัวแปรที่เกี่ยวกับกระบวนการภายใน และตัวแปรด้านผลกระทบที่มีต่อสังคม ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายในนั่นเอง

84 ปัจจัยทางด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับ เชลดอน (Sheldon 1971 143) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรไปในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร และเป็นความตั้งใจของบุคคลในองค์กรที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และสอดคล้องกับ ประพันธ์ พุทธานุกุล (2543 บทคัดย่อ) ผลงานวิจัยพบว่าลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กร

85 ปัจจัยทางด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีความสัมพันธ์เป็นทิศทางเดียวกัน ที่ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ผลการศึกษาวิจัยมีความสอดคล้องกับ มีความสอดคล้องกับแฮมเมอร์ (Hammer 1971) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูสอนพิเศษในรัฐไอโอวา โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และการยอมรับนับถือ ส่วนองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน คือ การควบคุมบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นจะเห็นได้ว่านโยบายและการบริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับ วรวิทย์ ชูวงศ์ (2537 218-224) ศึกษาเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงการก่อสร้างถนน รพช พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานโครงการก่อสร้าง รพช ได้แก่ปัจจัยด้านนโยบาย ปัจจัยด้านทรัพยากร ด้านข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านประชาชน ผู้รับจ้าง ภาคเอกชนและนักการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับผลการดำเนินงานของ บวท โดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวกับผลการดำเนินงานของ บวท จากค่ามากที่สุดไปหาค่าน้อยที่สุด

ตามลำดับ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงาน และด้านโครงสร้างองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1 ควรให้ความสำคัญในด้านนโยบายและการบริหารเพิ่มขึ้น เช่น การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ให้มีความชัดเจน การปรับสภาพแวดล้อมภายในการทำงานให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และการปรับกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นและส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ บวท ในภาพรวมดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผลการดำเนินงานของ บวท ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารมากเป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านนโยบายและการบริหารเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ

2 ควรให้ความสำคัญในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น มีการจูงใจในการทำงาน สร้างความพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันต่องานและองค์กร และเป็นการลดปัญหาซึ่งอาจจะเกิดจากความไม่ภาคภูมิใจต่อองค์กรให้ลดน้อยลง นอกจากนี้ผลการวิจัยพบว่าผลการดำเนินงานของ บวท ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรมากเป็นอันดับสอง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มขึ้นเป็นพิเศษ

3 ควรให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมภายในเพิ่มขึ้น เช่น การสร้างบรรยากาศให้เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงาน การมุ่งให้รางวัลมากกว่าการลงโทษ การส่งเสริม สนับสนุนให้พนักงานเกิดความท้าทาย มีความมุ่งมั่นที่จะไฝหหาความสำเร็จด้านการปฏิบัติงาน และการให้ความสนใจของผู้บริหารต่อพนักงานมากขึ้น เป็นต้น เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของ บวท ในภาพรวมดีขึ้นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท เพิ่มขึ้น

4 ควรให้ความสำคัญในด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น เช่น การเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ การให้ความสำคัญในการฝึกอบรม พัฒนาให้เกิดความรู้ และมีทักษะทางเทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะทางเทคโนโลยี เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท เพิ่มขึ้น

5 ควรให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างองค์กรเพิ่มขึ้น เช่น การปรับโครงสร้างให้มีลักษณะกระจายอำนาจมากขึ้น เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความเป็นทางการให้น้อยลงในด้านความสัมพันธ์ของกลุ่มพนักงาน ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารภายในกลุ่มพนักงานแบบการปรึกษาหารือมากกว่าการสั่งการ ให้มีการทำงานเป็นทีม ตลอดจน

สนับสนุนให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของ บวท ในภาพรวมดีขึ้นด้วย ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาแล้ว เช่น ตัวแปรที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การค้นคิดสิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการบริหารงานสมัยใหม่ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของ บวท ในภาพรวมเพิ่มขึ้น

2 จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรสามารถทำนายผลการดำเนินงานของ บวท ดังนั้น จึงควรทำการวิจัยต่อเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหาร และด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

3 ควรทำการวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ บวท ในทัศนะของพนักงานระดับผู้บริหารด้วย เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานระหว่างระดับปฏิบัติการระดับช่วยบริหารกับระดับผู้บริหารว่ามีความคิดเห็นสอดคล้องหรือแตกต่างกันในเรื่องใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา (2546) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- กীরติบุตร มหามนต์ (2529) *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ* กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์
- ชัชชา ดวงจินดา และคณะ (2544) *การวิเคราะห์บุคลิกภาพ การตัดสินใจ ทักษะคิด และความขัดแย้งที่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช
- ทรงธรรม สันตินันตรัตน์ (2546) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของโครงการก่อสร้าง
อุโมงค์ และสถานีรถไฟใต้ดิน (ส่วนใต้) ในทัศนะของพนักงานกิจการร่วมค้า บีซีเคที
สารนิพนธ์ บธ ม (สาขาการจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร*
- ธงชัย สันติวงศ์ (2535) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด
- ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ (2546) *อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่* สารนิพนธ์ บธ ม
(สาขาการจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่าย
เอกสาร
- นรินทร์ แจ่มจำรัส (2542) *การพัฒนาองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ ศูนย์หนังสือสถาบัน
ราชภัฏสวนดุสิต
- นันท์วัชร สุพัฒน์นันทน์ (2538) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานตามโครงการเผยแพร่ความรู้
และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของสำนักงานอัยการสูงสุด งานวิจัยคณะสังคม
สงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*
- เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) *การจัดการสมัยใหม่* กรุงเทพฯ บริษัท เซ็นทรัลเอ็กเพรส จำกัด
- พะยอม วงศ์คารศรี (2529) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพฯ คณะวิทยาการจัดการ
วิทยาลัยครูสวนดุสิต
- พัฒนกิจ โกฎจนาท *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมทางการบริหารงานกับ
ประสิทธิผลขององค์การ* ศึกษาเฉพาะกรณีสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษา กระทรวง
ศึกษาธิการ งานวิจัยส่วนบุคคล ห้องสมุด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ
- พิทยา บวรวัฒนา (2541) *ทฤษฎีองค์การสาธารณะ* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ ตักติโสภาคการ
พิมพ์
- มัลลิกา ต้นสอน (2543) *กลยุทธ์ธุรกิจ* กรุงเทพฯ เอ็กชเปอร์เน็ท

- ลัดดา สัจพันธ์โรจน์ (2545) *บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ในทรรศนะของพนักงาน บริษัท ซีโน - ไทย เอ็นจีเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)* สารนิพนธ์ บชม (สาขาการจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- วรวีทย์ ชูวงศ์ (2537) *การนำนโยบายไปปฏิบัติ โครงการก่อสร้างถนน รพช* ปริญญาานิพนธ์ ศป ม (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถ่ายเอกสาร
- วันชัย มีชาติ (2544) *พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ* กรุงเทพฯ โครงการผลิตตำราและเอกสารการสอน กรุงเทพฯ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *ธุรกิจทั่วไป* ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ กรุงเทพฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด
- ศรีสมร พุ่มสะอาด (2530) *การศึกษาคุณภาพครูประถมศึกษา* ปริญญาานิพนธ์ กศ ด (พัฒนศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- สมยศ นาวิการ (2538) *การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ นำอักษรการพิมพ์
- สิริรัตน์ สวรส (2546) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา* สารนิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- สุชิน กิจกสิกร (2538) *วิเคราะห์การบริหารงานสถานีตำรวจนครบาล* งานวิจัยคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* พระนครศรีอยุธยา โรงพิมพ์เทียนวัฒนา
- แสงจันทร์ ศรีทะวงษ์ (2540) *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข ในจังหวัดร้อยเอ็ด* วิทยานิพนธ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อัจฉรา จันทร์ฉาย (2541) *สู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจ คู่มือการวางแผนกลยุทธ์นโยบายธุรกิจ* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อุทัย เลาหวิเชียร (2545) *รัฐประศาสนศาสตร์* ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ กรุงเทพฯ ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์
- Becker and D Nuehauser (1975) *The Efficient Organization* New York Elacview Scientific Publishing Co ,Inc
- Hall,D , Schneider, Benjamin and Nygren, H (1970, June) Personal Factors in Ogranizaional Identification, *Administrative Science Quarterly* 15 176 – 187

- Hammer, Roboer Eugene (1971) Job Satisfaction of Special Class Teachers in Iowa
An Application of the Herzberg Two Factors Theory *Dissertation Abstracts
International*
- Maslow, Abraham H (1964) *Motivation and Personality* New York *Harper and Row*
- Herzberg, Frederic (1974) Work and the Nature of Man *London Grosby
Lockwood Staples*
- Mowday, P C (1987,July) Work Commitment and Job Satisfaction Over Three Career
Stage, *Journal of Vocational Behavior* 24 330 – 346
- Sheldon, M E (1971,June) Investment and Involvement as Mechanisms Predicting
Commitment of the Organization, *Administrative Science Quarterly* 16 143 –
144

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/ 11364

วันที่ ๙ พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ฝึกลความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริฤทธา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ฝึกลความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519 12/11423

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

18 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกฤตดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับช่วยบริหาร ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

4203/2547
15/11/47

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

ผู้รับ	ประมาณงาน	รับทราบ
7 พคทช	5 รวช	1 ธวท
	6 ธทช	2 รวช
	1 ธวท	1 ธวท
		3 รวช
		4 ธวท
		5 ธวท
		6 ธวท
		7 ธวท
		8 ธวท
		9 ธวท
		10 ธวท

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2859262 มือถือ 01-9884344

(41) 7-10/1



ที่ ศธ 0519 12/11410

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

18 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการ และพนักงานระดับช่วยบริหาร เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรในทัศนะของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณดวงฤดี
ถนนสีลม ทาวเวอร์ 5 ชั้น 505
ขอแสดงความนับถือ
นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว นิสิต - ค 47 ชั้น 505/115
อาศัยอยู่ในถนนสีลม โทร 02-2541222
ขอ รบกวน ลากนรช. เหนือ อ. บางพลี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
นรช.
10/1

ขอแสดงความนับถือ

1/น.ร.ค.

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
โทร 4304/9547
วันที่ 15/12 53 by hand.

วันที่	ระยะเวลา	จำนวน
17 พฤศจิกายน 2547	5 รอบ	1 คน
	6 รอบ	2 รอบ
	15/11	4 คน
		3 รอบ
		01.29
		4.500
		1/11/47
		กรุงเทพฯ

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2859262 มือถือ 01-9884344

(10) 6-10/

แบบสอบถาม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนิสิตระดับปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท) ข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น โดยนำเสนอในรูปผลรวม มิใช่รายบุคคล คณะผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ให้ครบถ้วน เพื่อที่จะให้ผลการวิจัยนี้ได้ผลสมบูรณ์ตามความมุ่งหมายและขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท) แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (บวท)

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (บวท)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () เพียง 1 ช่องตามความเป็นจริงของท่าน

1 เพศ

ชาย หญิง

2 อายุ

22 - 31 ปี 32 - 41 ปี
 42 - 51 ปี ตั้งแต่ 52 ปีขึ้นไป

3 สถานภาพสมรส

โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน
 หย่า/แยกกันอยู่

4 ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5 ประสบการณ์ทำงาน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี 10 - 18 ปี
 19 - 27 ปี ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป

6 ระดับตำแหน่ง

ระดับปฏิบัติการ ระดับช่วยบริหาร

7 อัตราเงินเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24,957 บาท 24,958 - 40,371 บาท
 40,372 - 55,785 บาท 55,786 - 71,199 บาท
 ตั้งแต่ 71,200 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการดำเนินงานของ
องค์กร (บวท)

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน _____ เพียง 1 ช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

ตอนที่ 1 ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรของ บวท ในเรื่องต่าง ๆ
ต่อไปนี้

	<u>ปัจจัยด้านโครงสร้าง</u> <u>องค์กร</u>		
1	ลักษณะโครงสร้าง	กระจาย อำนาจ	รวมอำนาจ
2	ความคล่องตัวในการ ปฏิบัติงาน	มีความคล่อง ตัว	ขาดความ คล่องตัว
3	สายการบังคับบัญชา	กระจาย อำนาจ	รวมอำนาจ
4	วิธีการปฏิบัติงาน	ยืดหยุ่น	ยึดตาม ระเบียบ
5	แบบของผู้นำ	ประชาธิปไตย	เผด็จการ
6	ความสัมพันธ์ของกลุ่ม	ไม่เป็นทาง การ (มีความ เป็นส่วนตัว)	เป็นทางการ (ไม่เป็นส่วน ตัว)
7	การสื่อสารของกลุ่ม	เน้นการ ปรึกษาหารือ	สั่งการ
8	ลักษณะของงาน	ใช้ความคิด ริเริ่ม	ปฏิบัติตาม แบบอย่าง
9	การทำงานเป็นทีม	มีการทำงาน เป็นทีม	ต่างคนต่างทำ
10	ขั้นตอนการบังคับบัญชา	หลายขั้นตอน	น้อยขั้นตอน
11	การปฏิบัติตามกฎระเบียบ	ยืดหยุ่น	เคร่งครัด
12	การอบรม	มาก	น้อย
13	การมอบหมายงาน	ชัดเจน	สลับซับซ้อน
14	การติดต่อกับหัวหน้า	ง่าย	ยาก

ตอนที่ 2 ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการดำเนินงานของ บวท ในเรื่องต่าง ๆ
ต่อไปนี้

	<u>ปัจจัยด้านเทคโนโลยีใน การดำเนินงาน</u>							
1	การดำเนินงานต่าง ๆ	รวดเร็ว	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ล่าช้า
2	การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ใน การทำงาน	มาก	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	น้อย
3	ปริมาณของเครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อใช้งาน	เพียงพอ	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ขาดแคลน
4	ความรู้ ทักษะ ทาง เทคโนโลยีที่จำเป็นในการ ปฏิบัติงาน	ทันสมัย	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ล้าสมัย

ตอนที่ 3 ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในของ บวท ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

	<u>ปัจจัยด้านของสภาพแวดล้อมภายใน</u>							
1	บรรยากาศในการทำงาน	เป็นมิตร	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ขัดแย้ง
2	การไฝหาความสำเร็จ	มุ่งมั่น (ทำทนาย)	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ท้อถอย
3	การให้ความสนใจของผู้ บริหารต่อพนักงาน	ให้ความสนใจ	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ละเลย
4	มุ่งให้รางวัล	มาก	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	น้อย
5	การลงโทษ	น้อย	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	มาก
6	ความมั่นคงในการทำงาน	มีความมั่นคง	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ขาดความ มั่นคง

ตอนที่ 4 ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (บวท) ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

	<u>ปัจจัยด้านความผูกพัน</u> <u>ของพนักงานต่อองค์กร</u>							
1	การสามารถดึงดูดคนใหม่เข้ามาทำงาน	ได้ทันทีเมื่อต้องการ	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ล่าช้าไม่ทันการณ์
2	ความตั้งใจในการทำงานกับบวท	ตลอดไป	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ไม่แน่นอน
3	ความชื่นชม ศรัทธา ต่อบวท	มาก	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	น้อย
4	ภาพพจน์ของ บวท ในสายตาของท่าน	ดี	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ไม่ดี
5	การขาดงาน	ไม่เคย	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	บ่อยครั้ง
6	การลาออกจางาน	ไม่เคยคิดเลย	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	เคยคิดเป็นประจำ
7	ความพอใจในงาน	พอใจ	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ไม่พอใจ
8	การจงใจในการทำงานขององค์กร	ดี	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ต้องปรับปรุง
9	ชีวิตการทำงาน	สนุก	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	เซ็ง

ตอนที่ 5 ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (บวท) ในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

	<u>ปัจจัยด้านนโยบายและ</u> <u>การบริหาร</u>							
1	การกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์	มีความชัดเจน	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ขาดความชัดเจน
2	ความคุ้มค่า ประโยชน์ที่ได้จากการใช้ทรัพยากร	มีความคุ้มค่า	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ขาดความคุ้มค่า
3	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เอื้ออำนวย	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	เป็นอุปสรรค
4	กระบวนการติดต่อสื่อสาร	รวดเร็ว	__ 5	__ 4	__ 3	__ 2	__ 1	ล่าช้า

	<u>ปัจจัยด้านนโยบายและ</u> <u>การบริหาร</u>	
5	ผู้นำและการตัดสินใจ	ประชาธิปไตย __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 เผล็ด็จการ (ยอมรับฟัง ความคิดเห็น ของลูกค้า)
6	การปรับตัวขององค์กร	รวดเร็ว __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 ล่าช้า
7	การค้นคิดสิ่งใหม่ ๆ	มี __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 ไม่มี
8	ลักษณะการควบคุม	มีการควบคุม __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 หัวหน้า ตนเอง ควบคุม อย่าง เคร่งครัด
9	การให้ความสำคัญต่อการฝึก อบรม/พัฒนา	มาก __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 น้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร (บวท)

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ____ เพียง 1 ช่องให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

	ผลการดำเนินงาน	
1	ปริมาณผลงานของท่านเมื่อ เทียบกับเพื่อน	มากกว่า __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 น้อยกว่า
2	คุณภาพผลงานของท่านเมื่อ เทียบกับเพื่อน	เหนือกว่า __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 ต้อยกว่า
3	ปริมาณผลงานโดยรวมของ บริษัทฯ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา มา ในความคิดเห็นของท่าน	มากกว่า __ 5 __ 4 __ 3 __ 2 __ 1 น้อยกว่า

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวดวงฤดี ร่อนแก้ว
วันเดือนปีเกิด	7 มีนาคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดชุมพร
สถานที่ที่อยู่ปัจจุบัน	1036 ถ อาคารสงเคราะห์ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 01 9884349
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด 102 ซ งามดูพลี แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 285 9262
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2546 – 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ
พ ศ 2538 – 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ
พ ศ 2536 – 2538	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (สาขาการบัญชี) จากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ - -
พ ศ 2533 – 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (สาขาการบัญชี) จากวิทยาลัยเทคนิคชุมพร จ ชุมพร
พ ศ 2530 – 2533	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนสะอาดเผด็จมวิทยฯ จ ชุมพร